



ONTARIO CLEAN WATER AGENCY  
AGENCE ONTARIENNE DES EAUX

RAPPORT ANNUEL 2010



LE RENDEMENT GRÂCE À LA REDDITION DE COMPTES

# CONFiance

Les municipalités de partout en Ontario font confiance à l'Agence ontarienne des eaux pour exploiter leurs installations d'eau et d'eaux usées, et ce, de façon rentable et efficace.

C'est qu'elles savent que, comme elles, nos priorités sont la salubrité de l'eau, la santé publique et la protection de l'environnement.

Si des questions restent à résoudre dans votre collectivité en ce qui concerne l'eau ou les eaux usées... pensez à l'Agence ontarienne des eaux.

Pourquoi? Votre partenaire de confiance.



**ONTARIO CLEAN WATER AGENCY  
AGENCE ONTARIENNE DES EAUX**

Pour obtenir de plus amples renseignements ou pour vous enquérir des emplois que nous offrons, composez 1-800-667-OCHA ou visitez notre site Web, [www.ocwa.ca](http://www.ocwa.ca).



## Notre vision

Être le fournisseur de services d'eau propre en qui l'on a la plus confiance.

## Notre mission

Démontrer à nos clients notre engagement en fait d'excellence, en leur fournissant des services de traitement de l'eau et des eaux usées sécuritaires, fiables et économiques.

## Nos valeurs

Les valeurs de l'AOE visent à gagner la CONFiance des clients et des autres intervenants.

### Transparence

Communication ouverte et franche à propos de nos activités.

### Respect

Établissement de saines relations avec nos employés, nos clients et les autres intervenants, en agissant de façon responsable et appropriée.

### Compréhension

Confiance dans les connaissances et les capacités de nos employés à relever les défis que connaît le secteur de l'eau et des eaux usées.

### Sécurité

Prestations de services d'eau saine pour protéger nos employés, les communautés que nous servons et l'environnement.

### Travail d'équipe

Travail coopératif et partage de nos compétences collectives pour obtenir des résultats exceptionnels et réaliser notre mission.

## Table des matières

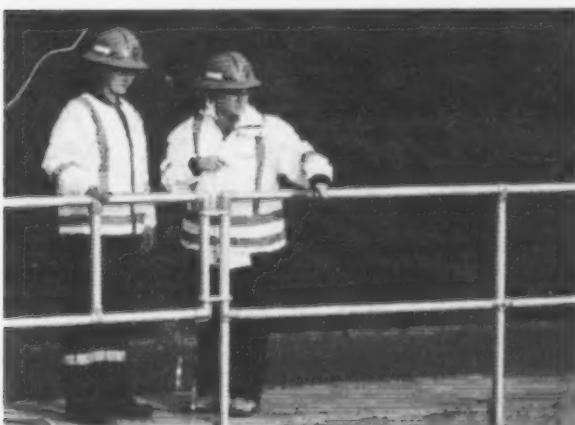
Profil de l'Agence	4
Message commun du président du conseil et de la présidente-directrice générale	5
Gouvernance de l'Agence	6
Membres du conseil d'administration	8
Dirigeants de l'Agence	10
Activités et réalisations en 2010	11
Améliorer le service à la clientèle	11
Croissance commerciale	13
Faits saillants de l'exploitation – Opérations efficaces et conformes	13
Gestion globale des risques	16
Permettre aux employés de réussir	16
Offrir un bon rapport qualité-prix à la province	17
Engagement de l'AOE en matière de responsabilité sociale	17
Sommaire du rendement de 2010	20
Le rendement en chiffres	21
2011 et au-delà	22
Responsabilité à l'égard de l'information financière	23
Analyse financière	24
Rapport du vérificateur	26
Bilan — Actif	27
Bilan — Passif et capitaux propres	28
État des résultats et des bénéfices non répartis	29
État des flux de trésorerie	30
Notes afférentes aux états financier	31
Adresse des bureaux	40

# Profil de l'Agence

L'Agence ontarienne des eaux (AOE) est le principal fournisseur de services de traitement de l'eau et des eaux usées en Ontario et compte sur des dizaines d'années d'expérience. L'AOE fournit des services sécuritaires, fiables et économiques d'eau propre aux municipalités, aux collectivités des Premières nations, aux institutions et aux entreprises.

## Principal fournisseur de services de traitement de l'eau et des eaux usées

L'AOE a pour principales activités l'exploitation, l'entretien et la gestion des installations de traitement de l'eau et des eaux usées et de leurs réseaux correspondants de distribution et de collecte. L'AOE exploite en Ontario plus d'installations municipales de traitement de l'eau et des eaux usées que tout autre organisme d'exploitation. L'Agence a des contrats d'exploitation pour plus de 500 installations dont la grandeur va de petits puits et étangs à de vastes réseaux urbains d'eau et d'eaux usées.



## Services économiques et efficaces

L'AOE s'est engagée à fournir des services efficaces, économiques et à valeur ajoutée. Grâce à une structure pivot/à satellites de prestation des services, les clients bénéficient de la mise en commun de systèmes de gestion, d'administration et d'exploitation ainsi que de services de soutien spécialisé que nombre de clients, autrement, ne pourraient peut-être pas se permettre d'obtenir. L'AOE entend aussi évaluer et mettre en œuvre des technologies, des solutions et des procédés novateurs afin d'améliorer sa fiabilité opérationnelle et de générer plus d'économies.

## Des solutions complètes en matière d'eau

Au-delà de l'exploitation, de l'entretien et de la gestion, l'AOE offre une vaste gamme de services de gestion professionnelle des projets, de services-conseils et de formation. Ces services comprennent :

- Services techniques, y compris la conception SCADA (contrôle de supervision et saisie des données), la communication à zone étendue, la gestion des actifs, les instruments, l'entretien du système de distribution et de collecte de même que les options de traitement transférable
- Services d'ingénierie, y compris les grands travaux d'entretien et les petits travaux d'immobilisation, les services consultatifs de réglementation, la modélisation et l'optimisation des processus, les compétences en matière de biosolides, les évaluations d'installations et le financement des infrastructures
- Équipement, compétences et ressources en intervention d'urgence
- Formation opérationnelle
- Stratégies de conservation de l'eau et de l'énergie

L'équipe d'exploitation de l'AOE bénéficie de l'appui d'experts de l'industrie dans les domaines de la conformité d'exploitation, de la formation, de l'approvisionnement, des services juridiques, des communications, de la technologie de l'information, des finances, des ressources humaines et de l'intégration des systèmes.

## Le meilleur rapport qualité-prix pour les habitants de l'Ontario

Depuis sa création, l'AOE, dont l'objectif fondamental est la santé et la sécurité publiques, constitue une ressource vitale pour la province de l'Ontario. L'AOE contribue à veiller à ce que toute la population ontarienne ait accès à un fournisseur de services sécuritaires et fiables d'eau et d'eaux usées. Ce choix revêt une importance capitale pour les collectivités de petite taille, rurales ou éloignées.

En outre, l'AOE fournit des services d'intervention d'urgence en cas de sinistre provincial relatif à l'eau ou aux eaux usées. Avec leur formation et leur équipement spécial, les équipes d'intervention d'urgence de l'AOE peuvent intervenir immédiatement quand il le faut.

# Message commun du président du conseil et de la présidente-directrice générale



Nous sommes ravis de vous présenter notre rapport annuel 2010 au nom du conseil d'administration et de l'équipe de direction de l'AOE. Au cours de l'exercice écoulé, l'AOE a accompli de grandes choses et a pu atteindre la plupart des buts qu'elle s'était fixés.

**Michael R. Garrett**  
Président du conseil  
d'administration



En 2010, l'AOE s'est donné des objectifs audacieux en ce qui a trait à la fidélisation des clients existants et à la croissance de sa clientèle. Elle a pu conserver la majorité de ses clients, ayant signé notamment un nouveau contrat de 5 ans avec la région de Waterloo, d'une valeur de plus de 36 M \$. malgré une reprise économique plus lente que prévu et les difficultés subséquentes, pour nos clients, à investir dans les infrastructures d'approvisionnement en eau et de traitement des eaux usées.

**Jane Pagel**  
Présidente-directrice générale

L'AOE reste un leader dans les services d'eau et d'eaux usées en aidant ses clients à respecter les règlements, déjà en vigueur ou nouvellement adoptés, et en s'attachant à améliorer l'efficience et le rendement opérationnels. Depuis l'adoption, aux termes de la *Loi de 2002 sur la salubrité de l'eau potable*, de nouvelles exigences relatives aux permis, l'AOE a aidé ses clients à obtenir l'agrément – 69 installations ont obtenu un agrément à titre d'organisme d'exploitation, et 158 plans ont été déposés en 2010. Nous sommes aussi heureux de signaler qu'en 2010, 96 % des installations d'eau exploitées par l'AOE ont obtenu une cote supérieure à 90 % au terme d'une inspection par le ministère de l'Environnement (MEO), dont 62 % ont obtenu une cote de 100 %.

À l'AOE, la sécurité de nos employés représente une priorité, et nous avons la ferme intention de respecter notre objectif qui consiste à enregistrer aucun incident avec interruption de travail (IIT). Compte tenu de l'importance que nous accordons à la sécurité sur les lieux de travail, nous avons mis en œuvre deux nouvelles politiques importantes en 2010, Travailleur seul et Violence et harcèlement sur les lieux de travail, en plus d'organiser notre congrès annuel sur la santé et la sécurité pour les employés de toute la province. Au cours du dernier exercice, 98 % des installations exploitées par l'AOE ont atteint l'objectif de zéro incident avec interruption de travail (IIT). Connaissant l'importance de l'éducation, nous avons demandé à tous nos employés de

suivre une formation de 12 heures sur la santé et la sécurité. Nous continuerons à travailler d'arrache-pied pour raffermir notre culture de sécurité et pour atteindre notre objectif de zéro IIT en 2011.

Encore une fois cette année, les équipes d'intervention d'urgence de l'AOE étaient prêtes à prêter main-forte à la Province de l'Ontario. Celles-ci, très bien formées et compétentes, ont réagi efficacement à des situations d'urgence, à Chapleau après qu'un feu de forêt eut entraîné la perte de l'approvisionnement en eau, et à Hearst / lac Constance après que des algues bleues eurent contaminé l'eau potable de la Première nation du lac Constance, et ont fait en sorte que de l'eau potable fut fournie dans les deux cas.

L'AOE s'est toujours intéressée aux nouvelles technologies qui offrent un bon rapport qualité-prix à nos clients et permettent d'améliorer ses services. Nos efforts ont été soutenus par l'adoption de la *Loi de 2010 sur le développement des technologies de l'eau*. En 2010, l'AOE a mis en branle de nombreuses initiatives pour arriver à faire de l'Ontario un leader en Amérique du Nord dans le développement de technologies de conservation et de traitement de l'eau. L'AOE a installé des systèmes d'aération optimisés dans les installations de traitement des eaux usées de ses clients, ce qui a déjà entraîné des économies d'énergie et des réductions des émissions. L'AOE a collaboré avec d'autres organisations, comme Enbridge Power Systems, afin d'adapter la technologie des réseaux intelligents aux systèmes d'eau et d'eaux usées, et avec le Centre de Walkerton pour l'assainissement de l'eau et l'Université de Guelph afin de stimuler les innovations en ce qui a trait à l'eau.

En 2011, l'Agence poursuivra, comme en 2010, l'exploration de nouvelles occasions et l'utilisation de nouvelles technologies, l'amélioration de l'efficacité et de l'efficacité de ses opérations et dans les moyens mis en œuvre pour satisfaire encore plus ses clients.

Comme ce fut le cas de nombreuses organisations, l'AOE a dû affronter et relever en 2010 de nombreux défis sur le plan financier comme sur le plan technique. Grâce aux efforts de ses dirigeants et des membres de son personnel, hautement compétents, elle a pu respecter les responsabilités qui sont les siennes et qui sont décrites dans le présent rapport annuel. Par conséquent, au nom du conseil d'administration et de l'équipe de direction, nous déclrons remercier tout spécialement nos employés pour leur dévouement, leur travail acharné et leur fidélité sans faille à l'AOE.

# Gouvernance de l'Agence

L'AOE, entreprise opérationnelle de la province de l'Ontario créée en vertu de la *Loi de 1993 sur le plan d'investissement*, doit rendre des comptes à l'Assemblée législative par l'entremise du ministre de l'Environnement. La Loi stipule les objets, les pouvoirs et les devoirs de l'AOE, ainsi que d'autres paramètres directeurs. Un protocole d'entente (PE) conclu avec le ministère de l'Environnement précise ces rôles et ces fonctions. L'AOE exerce ses activités suivant diverses directives du Conseil de gestion du gouvernement (CGG), figurant dans le PE.

L'AOE est attachée à ses valeurs et s'engage à améliorer constamment ses méthodes et pratiques de direction et de gestion. Dans l'exercice de ses activités, elle fait preuve d'éthique, d'équité et de transparence et fournit le meilleur rapport qualité-prix à ses clients, à la Province de l'Ontario et aux Ontariens et Ontariennes.

## Conseil d'administration

Le conseil d'administration de l'AOE est responsable de la gouvernance globale de l'Agence et approuve ses orientations stratégiques et ses budgets. Il s'assure aussi que des processus de respect des règlements et de gestion des risques sont mis en œuvre et utilisés correctement. Les membres du conseil d'administration de l'AOE sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil. Actuellement, le conseil de l'AOE est composé de 10 membres indépendants et qualifiés, issus des secteurs privé et public. Le conseil possède des compétences collectives dans la gestion de sociétés municipales et du secteur privé, notamment de sociétés de services publics, dans la communication de l'information financière, la supervision pour divers ordres de gouvernement et les conseils relatifs aux dossiers réglementaires sur l'environnement et l'eau potable. Le mandat des administrateurs peut courir jusqu'à trois ans et être reconduit.

Le conseil suit les meilleures pratiques de gouvernance de l'Agence, dont :

- L'orientation des administratrices et administrateurs
- La formation et le perfectionnement continu des administratrices et administrateurs
- La tenue de réunions ordinaires
- La tenue de séances de planification stratégique avec ou sans la haute direction
- L'établissement et l'observation d'un code de conduite du conseil, y compris des procédures relatives aux conflits d'intérêts

En outre, un comité de vérification et de gestion des risques se réunit au moins une fois par trimestre et aide le conseil à exercer ses responsabilités de gouvernance et de supervision en ce qui touche :

- Les processus d'établissement des rapports comptables et financiers
- La structure de contrôle financier interne
- Les fonctions de vérification interne et externe
- Le programme de gestion des risques de l'entreprise

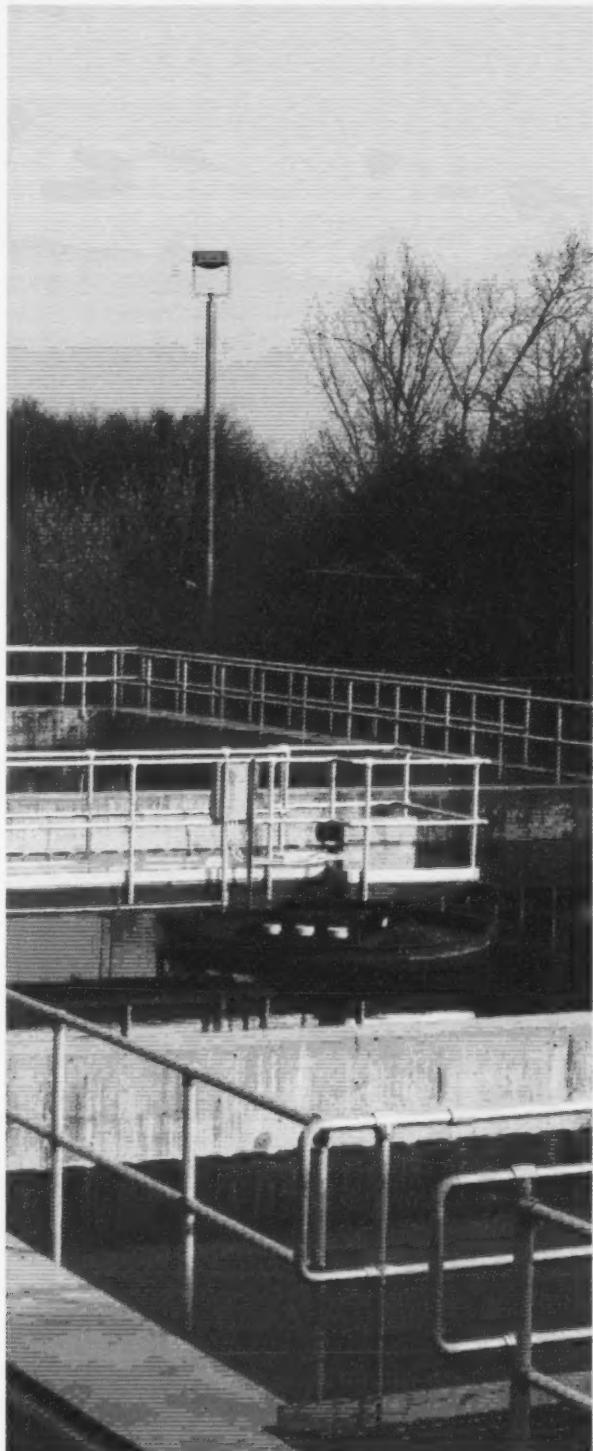
## Planification des activités et mesure du rendement

Le conseil d'administration de l'AOE, après consultation avec la haute direction, élabore l'orientation stratégique de l'Agence, examine et approuve ses plans stratégiques, ses raports financiers et ses décisions importantes relatives à ses activités. Le conseil approuve le plan d'activité et les objectifs connexes de rendement de l'Agence, d'année en année, et surveille tant la réalisation des objectifs du plan d'activité que l'observation des indicateurs de rendement cibles pendant toute l'année. Les plans de rendement et les évaluations des employés sont liés aux objectifs de rendement du plan d'activité.

## Reddit de comptes

L'AOE démontre qu'elle exerce sa responsabilité auprès du gouvernement et de la population de l'Ontario de plusieurs façons, notamment en :

- Respectant les exigences fixées par certains organismes de réglementation (ministère de l'Environnement, médecin-hygiéniste et ministère du Travail) relatives aux installations exploitées par l'AOE
- Mettant à la disposition du public, par l'intermédiaire des clients municipaux de l'AOE, les rapports sur les installations municipales de traitement de l'eau exploitées par l'AOE
- Rédigeant un rapport annuel, approuvé par le ministre de l'Environnement, déposé à l'Assemblée législative provinciale et mis à la disposition de toute la population ontarienne, et ce, sous forme d'imprimé ou en ligne à <http://www.ocwa.com/fr>
- Dressant un plan d'activités annuel, lequel comprend des mesures du rendement, soumis chaque année à l'approbation du ministre de l'Environnement
- Appuyant les vérifications annuelles des états financiers de l'AOE effectuées par le Bureau du vérificateur général, ainsi que les vérifications périodiques d'optimisation
- Offrant l'accès aux relevés de l'Agence en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*
- Observant les directives de la fonction publique de l'Ontario, y compris la directive sur l'établissement et l'obligation de rendre compte des organismes du gouvernement et la Loi de 2009 sur l'examen des dépenses dans le secteur public, qui exige la divulgation publique des dépenses, ainsi que la directive sur l'approvisionnement
- Utilisant un système de gestion des risques d'entreprise (GRE) pour déceler et évaluer les risques d'entreprise et d'exploitation.



# Membres du conseil d'administration au 31 décembre 2010



Michael R. Garrett, Président



Art Leitch, Vice Président



Juli Abouchar



John Bergsma



Susan Fletcher

## Michael R. Garrett, président

*Mandat : de juin 2008 à juin 2011*

Michael R. Garrett possède une vaste expérience comme cadre supérieur du secteur public. M. Garrett a occupé divers postes, dont ceux de directeur général de l'administration pour la municipalité régionale de York, de directeur municipal de la Ville de Toronto, de directeur général de l'administration pour la municipalité de Peel, de sous-ministre adjoint au ministère provincial des Richesses naturelles, de directeur du programme pour le bassin de la Nation Sud et de directeur des ressources en eau à l'Office de protection de la nature de la communauté urbaine de Toronto et de la région.

## Art Leitch, vice-président

*Mandat : juillet 2007 à juillet 2011*

Art Leitch est ancien président et président-directeur général de la Hamilton Utilities Corporation. Auparavant, M. Leitch a été directeur général des travaux publics pour la ville de Hamilton, commissaire à la Hamilton Hydro Commission, directeur général de Sarnia Hydro, vice-président principal d'United Utilities International PLC et commissaire de la planification et des travaux publics de la région de Halton. Il sert sa communauté comme président du conseil d'administration de l'Association canadienne des automobilistes et président du conseil consultatif du Link-Line Group of Companies. M. Leitch a obtenu une maîtrise en génie environnemental à l'Université de Toronto et une maîtrise en administration des affaires à l'Université York.

## Juli Abouchar

*Mandat : août 2007 à juillet 2011*

Juli Abouchar est partenaire et spécialiste de l'environnement chez Willms & Shier Environmental Lawyers LLP. Mme Abouchar a été conseillère juridique adjointe de la Commission d'enquête sur Walkerton, a siégé à un comité de mise en œuvre des mesures de protection des sources d'eau réunissant de multiples intervenants et a été conseillère juridique du groupe d'experts sur la réglementation de la salubrité de l'eau potable dans les collectivités des Premières nations. Elle pratique le droit administratif devant des tribunaux de l'environnement et de l'énergie et a publié de nombreux articles. Mme Abouchar est titulaire d'une maîtrise en droit de l'University of London (R-U) et de baccalauréats en droit et en droit civil de l'Université McGill.

## John Bergsma

*Mandat : août 2007 à juillet 2011*

John Bergsma était commissaire des Services corporatifs de la municipalité régionale de Niagara. En outre, il siège aux conseils d'administration de St. Catharines Hydro Inc., d'Horizon Utilities Corp. et de Pioneering Technologies Inc. Auparavant, il a été président et chef de la direction générale d'Union Gas Limited et président de Lennox Canada Inc., de Massey Ferguson Research Ltd. et de Columbus McKinnon Limited. Il a siégé à l'Assemblée des gouverneurs de l'Université de Waterloo durant plus de 20 ans, de même qu'aux conseils d'administration respectifs du Stratford Festival of Canada, de la Fondation ontarienne de régénération des Grands Lacs, de l'Institut urbain du Canada et de divers organismes répartis un peu partout en Ontario sous la bannière de Centraide. M. Bergsma est titulaire d'une maîtrise en science appliquée dans le domaine de la planification des ressources en eau.

## Susan Fletcher

*Mandat : novembre 2009 à novembre 2012*

Au cours des vingt dernières années, Susan Fletcher, comptable et experte-conseil, a fourni des services de consultation à diverses entreprises, dont des entreprises de services financiers, des organismes de soins de santé, des organisations sans but lucratif et l'administration municipale. Tout récemment, Mme Fletcher a dirigé des projets consistant à relever et à estimer les infrastructures et les biens municipaux afin que ceux-ci puissent répondre aux exigences relatives aux biens d'immobilisations du nouveau Conseil sur la comptabilité dans le secteur public (CCSP) ou a fourni des services de consultation à ce propos. Auparavant, elle avait occupé des postes supérieurs de gestion financière dans les secteurs de l'automobile, ainsi que de la recherche et du développement, y compris chez Gabriel of Canada et ORTECH International (Fondation de recherches de l'Ontario), et dans le secteur de l'aérospatiale chez de Havilland Aircraft. À l'heure actuelle, elle siège au conseil et est trésorière de Theatre Orangeville. Elle est comptable en management accréditée (CMA) et titulaire d'un baccalauréat en commerce de l'Université Queen's.



**Charles Fox**



**Allan Gunn**



**Doug Lawson**



**Elizabeth A. McLaren**



**Gino Nicolini**

### **Charles Fox**

*Mandat : août 2007 à janvier 2011*

Charles Fox est un Anishnawbe (Ojibway-Cri) de la Première nation de Bearskin Lake, dans le Nord de l'Ontario. Ces 29 dernières années, il a travaillé pour les Premières nations et défendu leurs intérêts. Au cours des deux dernières années, M. Fox a été engagé par le ministère de la Promotion de la santé comme expert-conseil chargé des questions autochtones qui concernent la santé publique. À l'heure actuelle, il conçoit et exécute des programmes destinés aux Autochtones, conjointement avec le Bureau des économies d'énergie de l'Office de l'électricité de l'Ontario.

### **Allan Gunn**

*Mandat : juillet 2007 à janvier 2012*

Allan Gunn est le sous-ministre adjoint des Services ministériels au ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels de l'Ontario. Il est chargé de la direction ministérielle de la planification stratégique et des activités, du contrôle financier et de la gestion des ressources humaines pour une organisation de plus de 16 000 employés et au budget annuel de 1,8 milliard de dollars. M. Gunn est cadre de la Fonction publique de l'Ontario depuis plus de vingt ans, dont cinq ans comme sous-ministre adjoint au ministère de l'Environnement de l'Ontario. Il a étudié à l'université Carleton, à l'université Queen's et à la Richard Ivey School of Business.

### **Doug Lawson**

*Mandat : novembre 2009 à novembre 2012*

Doug Lawson compte à son actif plus de 28 années d'expérience à des postes de haute direction commerciale et financière dans divers secteurs et dans des sociétés de diverses tailles. Pendant sa carrière, M. Lawson a aussi travaillé comme expert-conseil pour plusieurs jeunes entreprises. À l'heure actuelle, il est premier vice-président et directeur financier de North American Fur Auctions. Il a reçu son baccalauréat d'administration des affaires de l'université Wilfrid Laurier. M. Lawson est comptable agréé et possède l'agrément en finance des entreprises conféré par l'Institut canadien des comptables agréés. De plus, il a obtenu l'accréditation ICD.D, attribuée par l'Institut des administrateurs de sociétés.

### **Elizabeth A. McLaren**

*Mandat : novembre 2010 à novembre 2013*

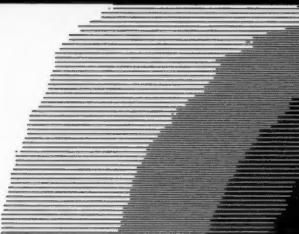
Elizabeth McLaren a pris sa retraite en 2008 après avoir mené une carrière de près de quarante ans dans la fonction publique de l'Ontario. Au cours des ans, elle a occupé différents postes de direction, dont celui de sous-ministre adjointe, Bureau du Grand Toronto. Juste avant son départ à la retraite, Mme McLaren était sous-ministre adjointe, Division des services aux municipalités, au ministère des Affaires municipales et du Logement. Depuis, elle est associée principale au cabinet Hill & Knowlton Canada et au GCI Group.

### **Gino Nicolini**

*Mandat : août 2008 à août 2013*

Gino Nicolini est à la semi-retraite après une carrière en ingénierie. M. Nicolini a occupé les postes de président de Nicolini Construction and Engineering Ltd., de président de Val Nicol Construction Ltd. et d'ingénieur de projet chez Kilmer Van Nostrand Construction and Engineering Ltd. Il est membre du Landfill and Waste Disposal Regulatory Policy Group (groupe des politiques réglementaires des décharges et dépotoirs) du comité de consultation publique de la ville d'Ottawa. Ses contributions antérieures comprennent les fonctions de président du Club Rotary d'Ottawa-Gloucester et de membre du comité de dérogation de la ville d'Ottawa. M. Nicolini est membre de Professional Engineers of Ontario (ordre des ingénieurs de l'Ontario).

# Dirigeants de l'Agence



## Jane Pagel

*Présidente et présidente-directrice générale (de novembre 2010 à aujourd'hui)*

Jane Pagel a été nommée présidente et présidente-directrice générale de l'Agence des Eaux de l'Ontario le 1er novembre 2010. Mme Pagel siège actuellement au conseil d'administration de Technologies du développement durable du Canada, où elle préside le comité d'analyse des projets, et a longtemps été membre du Conseil consultatif des sciences et de la technologie du Premier ministre. Elle est membre du conseil d'administration de l'Ontario Chamber of Commerce. Avant de se joindre à l'AOE, Mme Pagel a occupé nombre de postes de cadre au gouvernement comme dans le secteur privé, notamment à Jacques Whitford Limited, à Zenon Environmental Laboratories et à Ontario Hydro, ainsi que nombre de postes de scientifique, de gestionnaire et de direction au ministère de l'Environnement.

## Robin Kind

*Présidente et présidente-directrice générale  
(septembre 2009 à novembre 2010)*

Robin Kind est membre du groupe juridique de l'Agence depuis novembre 1994. Avant de se joindre à l'AOE, elle a exercé plusieurs années en cabinet privé à Toronto dans les domaines du droit commercial, environnemental et des sociétés. Mme Kind a occupé le poste d'avocate générale adjointe à l'AOE de juillet 2000 jusqu'à ce qu'elle soit nommée avocate générale, en mai 2003. Elle a occupé par intérim le poste de présidente et présidente-directrice générale de septembre 2009 à novembre 2010, et a repris par la suite son poste d'avocate générale.

## Dan Atkinson

*Vice-président des Opérations – Sud de l'Ontario  
(janvier 2010 à novembre 2010)*

*Vice-président par intérim, finances et services internes  
(décembre 2010 à aujourd'hui)*

Dan Atkinson a assumé son rôle actuel aux Opérations en mars 2000. Il travaille à la Fonction publique de l'Ontario depuis plus de 25 ans et il s'est joint à l'AOE dès la création de cet organisme, en 1993. Un des dirigeants d'origine de l'Agence, M. Atkinson a été contrôleur et vice-président de secteur aux Opérations. Comptable général licencié et comptable agréé en gestion, il détient un baccalauréat en commerce et une maîtrise en administration des affaires.

## Brenda Baker

*Vice-présidente, finances et services internes  
(janvier 2010 à novembre 2010)*

Brenda Baker s'est jointe à l'AOE en novembre 2002. Elle compte à son actif plus de 25 années d'expérience financière au gouvernement, dont des postes au ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels, au ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation, ainsi qu'au Bureau du vérificateur général. Mme Baker est comptable agréée et détient un baccalauréat en commerce et une maîtrise en administration des affaires.

## Ilmari Komulainen

*Vice-président par intérim des Opérations – Sud de l'Ontario  
(décembre 2010 à aujourd'hui)*

Ilmari Komulainen s'est joint à l'AOE en 2003 à titre de gestionnaire régional des opérations, région de l'Est, et est responsable de la supervision de l'ensemble des opérations et de l'entretien des installations de même que du respect des exigences réglementaires. M. Komulainen compte sur 26 années d'expérience dans le secteur de l'eau et des eaux usées ainsi que sur plusieurs années d'expérience dans les travaux publics municipaux. Il est ingénieur, diplômé de l'Université Queen's.

## Nick Reid

*Vice-président du développement des affaires*

Nick Reid s'est joint à l'AOE en février 1995, avec à son actif 15 années d'expérience en consultation environnementale et en ventes techniques. Il a contribué à établir une culture de services aux clients au sein de l'AOE et a occupé des postes aux responsabilités croissantes au développement des affaires et aux opérations. M. Reid a été pendant quatre ans directeur général des installations de Peel-Sud et, pendant deux ans, directeur général de l'information avant d'assumer son rôle actuel au Développement des affaires en février 2007. Il est un dirigeant de l'Agence depuis 2000.

## George Terry

*Vice-président des Opérations – Nord de l'Ontario,  
Premières nations et systèmes intégrés*

George Terry s'est joint à l'AOE dès sa création, en 1993. Pendant toute sa carrière à l'AOE, il a occupé des postes de plus en plus élevés, dont ceux de gestionnaire des opérations, de spécialiste en gestion des opérations, de vice-président à la technologie de l'information et aux services techniques, de directeur de la recherche et du développement en exploitation et de directeur de la commercialisation et des ventes. Il est un membre actif de l'Association canadienne des eaux potables et usées et de l'Ontario Water and Wastewater Works Association.

## Sandra Witlarge

*Contrôleuse des finances*

Sandra Witlarge s'est jointe à l'AOE en septembre 2000 à titre de gestionnaire des budgets et a été nommée contrôleuse en mai 2002. Avant d'entrer au service de l'AOE, elle a occupé divers postes financiers dans une grande société de fabrication. Mme Witlarge est comptable agréée en gestion et examinatrice agréée des fraudes, et détient un baccalauréat en études administratives.

# Activités et réalisations en 2010

## L'année en bref

- 176 clients servis
- 505 installations exploitées
- 308 746 104m<sup>3</sup> d'eau traités
- 98 080 287m<sup>3</sup> d'effluents traités
- 700 employés
- 47 036 visiteurs sur notre site Web
- Dépenses d'exploitation de 126,6 M \$
- 54 472 heures de formation offertes à l'interne

L'AOE collabore depuis longtemps avec l'industrie en mettant à l'essai de nouvelles technologies qui seraient avantageuses pour cette dernière. Par exemple, l'AOE a conclu une entente en vue de tester, à la station de traitement de l'eau Carleton Place, de l'outillage d'essai bactériologique automatisé pouvant être utilisé dans les installations de traitement de l'eau et des eaux usées. Cet outillage a permis d'obtenir rapidement et simplement des échantillons microbiologiques sur place et a depuis été amélioré en vue d'être commercialisé comme un produit sensoriel.

Tout récemment, nous avons porté notre attention sur l'optimisation des systèmes d'aération dans les installations de traitement des eaux usées de nos clients. Ce projet de longue haleine exige le remplacement des soufflantes traditionnelles par des turbo-soufflantes de pointe, de même que de leurs systèmes d'aération traditionnels par des systèmes de membrane à fines bulles. Grâce à cette initiative, nous avons pu engendrer des économies d'énergie allant jusqu'à 40 % tout en diminuant les émissions, améliorant les conditions de travail et réduisant les coûts d'entretien.

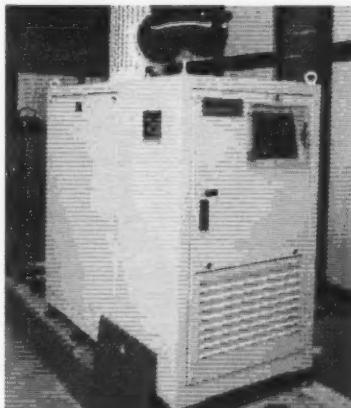
## Améliorer le service à la clientèle

### Répondre aux besoins des clients

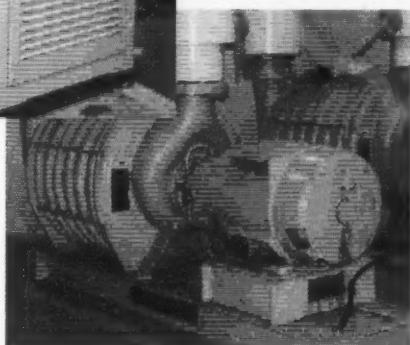
L'AOE s'efforce de fournir un excellent service à sa clientèle et de communiquer régulièrement avec celle-ci, au moyen de sondages annuels sur la satisfaction de la clientèle et de réunions du conseil consultatif de la clientèle, pour comprendre ce qu'elle attend de l'Agence en sa qualité de fournisseur de service. Les résultats du sondage de 2010 indiquent que 89 % des clients étaient très satisfaits de l'AOE dans sa prestation globale de services liés à l'eau et que 83 % l'étaient pour ce qui est des services de traitement des eaux usées. Des réunions du conseil consultatif ont été organisées en 2010 pour obtenir des commentaires sur les services offerts par l'Agence et pour savoir quels aspects de son travail peuvent être améliorés. Dès qu'un problème est soulevé, les membres du conseil notent que des améliorations importantes sont apportées, et l'AOE règle les problèmes dès qu'ils sont portés à sa connaissance. De plus, l'AOE a pu fidéliser 96 % de ses clients devant renouveler leur contrat en 2010, témoignage du degré élevé de satisfaction quant à sa prestation de services.

### Innovation en matière d'eau

L'AOE est constamment à l'affût de technologies et de procédés novateurs qui profiteraient à ses clients et qui lui permettraient d'exploiter plus efficacement et plus économiquement les installations. Avec l'adoption l'an dernier de la *Loi sur le développement des technologies de l'eau et la conservation de l'eau*, l'AOE est bien placée pour aider la Province en faisant la promotion de nouvelles technologies et en encourageant l'adoption de produits et de processus novateurs.



Les turbo-soufflantes (à gauche) sont plus petites, moins bruyantes et plus économies en énergie que les soufflantes traditionnelles (à droite)



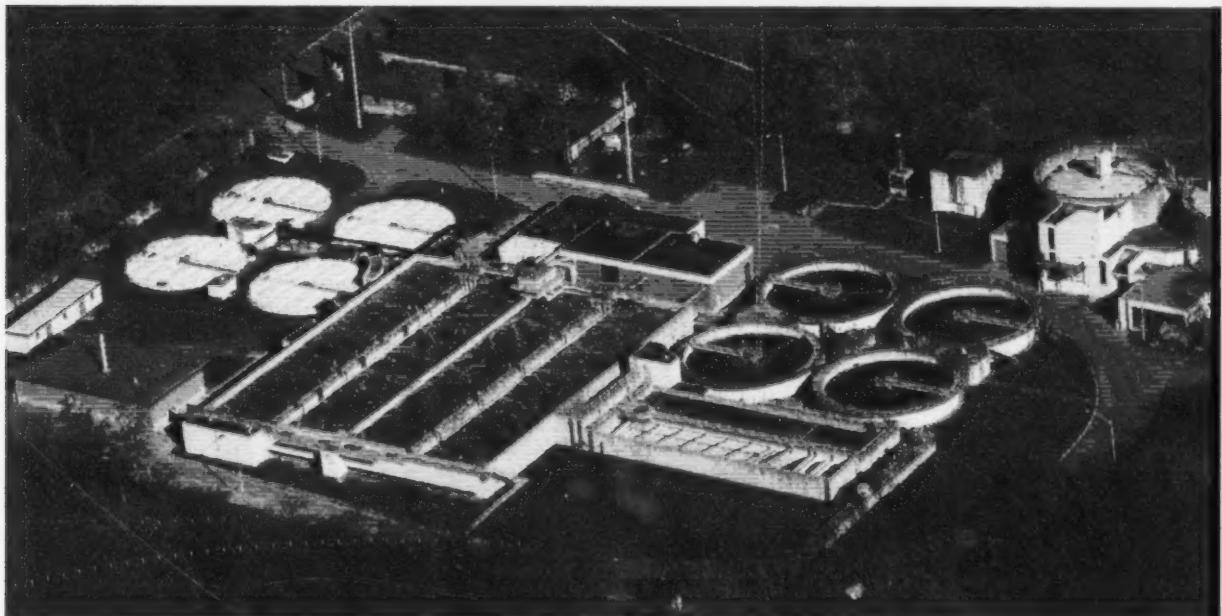
En collaboration avec la région de Waterloo, l'AOE participe toujours à un projet pilote de mise à l'essai de la nouvelle plateforme de contrôle des odeurs de Biorem dans l'usine de traitement des eaux usées Preston. Les odeurs issues des usines et le nombre de plaintes relatives aux odeurs ont diminué sensiblement depuis l'adoption de cette plateforme, qui peut traiter les odeurs à un coût moindre que de nombreux systèmes actuellement utilisés.

L'AOE est ravie d'annoncer qu'elle a conclu une entente avec le Centre de Walkerton pour l'assainissement de l'eau et l'Université de Guelph pour encourager les innovations dans le domaine de l'eau et concevoir un bon processus de validation. Ce processus permettrait de faire progresser les technologies et de les faire passer de modèles de table à modèles pilotes et, enfin, à modèles opérationnels. Le premier projet entrepris dans le cadre de cette alliance, lancé début 2011, a porté sur le système de détection à réaction rapide des pathogènes de Spartan bioscience utilisé dans les tests de l'eau potable.

En avril 2010, l'AOE et Enbala Power (auparavant, Sempra Power) ont entrepris une collaboration visant le branchement de la technologie canadienne du réseau intelligent aux systèmes d'eau et de traitement des eaux usées. Cette alliance cherchera à créer de nouvelles ouvertures dans les domaines de l'eau et de l'électricité et a lancé un projet pilote conçu pour démontrer la capacité des systèmes d'eau à fournir des services auxiliaires fondés sur la demande, comme la réglementation du système, à la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERÉ) de l'Ontario.

Le personnel de l'AOE de Peel-Sud a activement participé à l'agrandissement de la station de traitement de l'eau Lakeview et de l'installation de traitement des eaux usées G.E. Booth. L'agrandissement de la station Lakeview représente une immobilisation de 350 M \$, ce qui en fait le 52e projet d'infrastructure en importance au Canada. Ces agrandissements permettront de porter la capacité de traitement de 820 à 1 150 mégalitres par jour. La station de traitement de l'eau Lakeview combine l'utilisation d'un procédé d'oxydation biologique à l'ultra-filtration, ce qui conduit à la production d'une eau de grande qualité, à un rendement constant, à une empreinte réduite et à des coûts de cycle de vie favorables.

*L'usine de traitement des eaux usées Preston, où se tient le projet pilote de mise à l'essai de la nouvelle plateforme de contrôle des odeurs de Biorem.*



## Croissance commerciale

En 2010, l'AOE a réussi à renouveler 67 contrats d'exploitation, d'entretien et de gestion, lesquels génèrent des revenus annuels combinés de 24 M \$. À signaler, l'Agence a renouvelé le contrat avec la région de Waterloo. Ce contrat de 5 ans, évalué à 36 M \$, porte sur l'exploitation, l'entretien et la gestion de 13 usines de traitement des eaux usées et de 5 postes de pompage d'eaux d'égout.

La valeur des affaires nouvelles conclues par l'AOE atteint 5,4 M \$, lesquelles comprennent de nouveaux contrats d'exploitation, d'entretien et de gestion représentant 1,7 M \$ des nouveaux revenus générés. L'équipe des services d'ingénierie de l'AOE a réalisé des ventes de 1,8 M \$, la plupart étant liées à l'expertise en gestion de projet pour des agrandissements importants d'infrastructures d'eau ou de traitement des eaux usées ou la construction de nouvelles infrastructures. L'AOE a aussi fourni des services en systèmes de gestion des biens et de soutien à l'exploitation (AMOSS) d'une valeur de 1,3 M \$, lesquels comprenaient notamment l'achèvement de projets pilotes de systèmes de distribution pour de nouveaux clients, l'optimisation et l'amélioration d'un certain nombre de procédés de traitement de l'eau et des eaux usées.

Le service de formation de l'AOE a fourni aux exploitants d'eau et d'eaux usées de l'Ontario des services d'une valeur de 0,61 M \$. Le gros du travail de formation a été accompli en collaboration avec le Centre de Walkerton pour l'assainissement de l'eau pour les cours approuvés par le directeur.

Au cours de l'exercice écoulé, comme l'AOE n'a pas pu atteindre ses objectifs de croissance commerciale et de renouvellement de ses contrats en vigueur, elle a entrepris certains changements à sa structure de ventes et de services pour faire en sorte que les activités de l'Agence dans ces secteurs répondent aux besoins de ses clients existants et potentiels. Ces changements comprennent la création d'une équipe de ventes désignée qui s'occupera plus spécialement des nouveaux clients et des nouvelles occasions.

## Faits saillants de l'exploitation – Opérations efficaces et conformes

### Satisfaction des exigences d'accréditation en vertu de la *Loi de 2002 sur la salubrité de l'eau potable*

L'Agence continue d'aider ses clients à respecter les exigences du programme de délivrance des licences municipales d'eau potable du MEO. En 2010, les plans d'exploitation de 158 installations exploitées par l'AOE ont été déposés à l'Office des normes générales du Canada (ONGC), et environ 94 % de toutes les installations de l'AOE ont fait l'objet d'au moins une vérification par l'ONGC. Ces vérifications portent sur la conformité des systèmes de gestion de la qualité et de l'environnement de l'AOE, tels que documentés dans les plans d'exploitation. L'AOE a obtenu confirmation de son accréditation à titre d'organisme d'exploitation au regard de 69 installations, y compris la première accréditation de pleine portée de l'AOE pour le réseau d'approvisionnement en eau de la région de Lambton.

### Inspections

L'AOE est active dans le domaine de l'eau. Puisque l'eau est la ressource la plus précieuse au monde, le secteur du traitement de l'eau et des eaux usées est étroitement réglementé. Les divisions de l'eau et des eaux usées du MEO ainsi que la division de protection et de promotion de la santé du ministère de la Santé et des Soins de longue durée mènent des inspections pour évaluer à quel point un réseau se conforme aux règlements provinciaux. L'AOE suit les ordonnances de l'agent provincial délivrées par le MEO comme un des indicateurs de son rendement d'exploitation. Le MEO a procédé à 236 inspections en 2010 dans des installations exploitées par l'AOE, lesquelles ont entraîné l'émission de 4 ordonnances de l'agent provincial. En 2010, 96,4 % des inspections se sont soldées par une cote de plus de 90 % (62 % des installations ont obtenu une cote de 100 %).

### Rendement d'exploitation

Bien que l'AOE ne soit pas propriétaire des installations qu'elle exploite, puisqu'elle est un fournisseur de service, elle surveille les principaux indicateurs de rendement du secteur pour l'aider à évaluer son rendement d'exploitation de même que pour déterminer les améliorations pouvant être apportées, y compris les améliorations aux infrastructures de ses clients. L'AOE suit les incidents devant être signalés, comme les incidents de mauvaise qualité de l'eau, les avis incitant à faire bouillir l'eau et les dérivations aux installations d'eaux usées. On analyse ces éléments plus en détail ci-dessous.

## Résultats défavorables relatifs à la qualité de l'eau potable

Des résultats défavorables relatifs à la qualité de l'eau potable (RDQEP) se présentent quand des analyses de la qualité de l'eau potable, effectuées à diverses étapes de traitement, ne répondent pas aux normes provinciales. Le MEO définit les normes de quatre paramètres relatifs à l'eau potable : microbiologique, chimique, radiologique et physique. En 2010, les installations exploitées par l'AOE comptaient moins de RDQEP qu'en 2009. Ce sont les régions Nord et Est, où l'Agence exploite plus d'installations et de petits réseaux souterrains qui ont obtenu le plus de résultats défavorables. En 2010, la fermeture d'une vieille installation et l'ouverture d'une nouvelle ont permis de régler des résultats défavorables là où l'eau de source était en cause. Le nombre de RDQEP liés au paramètre microbiologique a augmenté par rapport à l'année précédente, et nous croyons que des températures plus élevées en seraient la cause principale. Les résultats défavorables quant aux paramètres physique et chimique ont diminué de 38 % et de 7 % respectivement. Le tableau ci-dessous donne les RDQEP pour les installations exploitées par l'AOE en 2010.

### Avis incitant à faire bouillir l'eau

À l'occasion, on peut émettre un avis incitant à faire bouillir l'eau (ABE), à la discréction du médecin-hygiéniste (MH), à la suite d'un résultat défavorable d'analyse ou d'un problème touchant un réseau d'eau potable. On émet un ABE quand le fait de faire bouillir l'eau supprimera le contaminant pour faire en sorte que l'eau soit bien potable. En 2010, tous les ABE ont été émis par mesure préventive, et dans aucun cas pour des risques à la santé. On trouvera ci-dessous le résumé des ABE pour les installations exploitées par l'AOE en 2010.

### Dérivations dans les installations exploitées par l'AOE

Une dérivation signifie que les eaux usées ne sont pas canalisées et traitées. Les installations sont conçues pour permettre la dérivation afin de gérer les écoulements hydrauliques supérieurs à la capacité de l'installation; par conséquent, les certificats d'autorisation (CA) des réseaux incluent des exigences de dérivation. Pendant une grosse chute de pluie ou une fonte rapide de la neige ainsi que pendant des activités d'entretien prévues ou rectificatives, les eaux usées sont écartées des processus biologiques de la station afin d'éviter d'endommager l'installation ou la propriété (inondation de sous-sol).

Le graphique ci-dessous indique le nombre de cas de dérivation survenus en 2010 aux installations exploitées par l'AOE. Toutes les dérivasions survenues en 2010 ont satisfait aux exigences relatives à la déclaration et à l'échantillonage. Il est important de noter que 85 % des dérivasions étaient liées à un chargement hydraulique causé par la fonte rapide de la neige ou par de fortes pluies.

RDQEP de 2010 pour les installations exploitées par l'AOE, par région

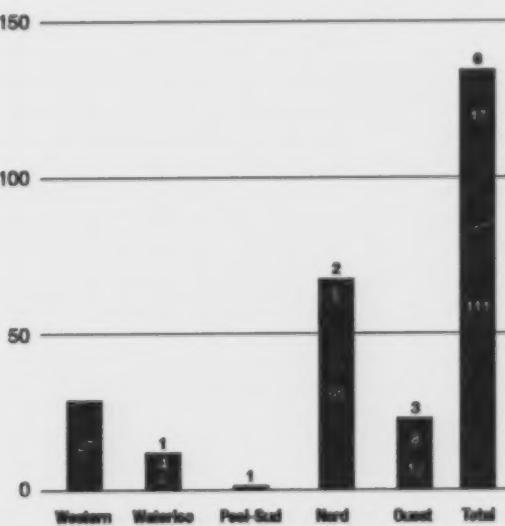
Région de l'AOE	Est	Nord	Périmétrique	Waterloo	Ouest	Total	Total en 2009
Nombre d'installations	118	183	2	15	20	318	304
Catégorie de RDQEP							
Microbiologique	43	26	0	6	3	78	57
Chimique	31	47	2	1	3	94	90
Physique	19	23	0	0	0	42	68
Radiologique	0	0	0	0	0	0	1
Total	93	98	2	7	8	204	216

ABE émis par les médecins-hygienistes pour un système d'eau exploité par l'AOE

Région de l'AOE	Est	Nord	Périmétrique	Waterloo	Ouest	Total	Total en 2009
Nombre d'installations	118	183	2	15	20	318	304
Mauvaise désinfection ou désinfection résiduelle dans l'eau traitée	—	4	—	—	—	4	5
Qualité microbiologique insatisfaisante dans l'eau traitée	4	2	—	—	—	8	0
Fait épidémiologique donnant à penser que l'eau potable a causé une épidémie	—	—	—	—	—	0	0
Autre (parts de pression)	8	12	—	1	1	21	18
Total	6	15	0	1	1	31	23

Dérivations aux installations exploitées en 2010 par l'AOE, par région

■ Primaire ■ Secondaire ■ Tertiaire



## Santé et sécurité au travail

L'Agence s'est engagée à fournir un lieu de travail sécuritaire et salubre à tous les employés et à pratiquer la prévention des blessures et des maladies au travail. L'Agence poursuit son travail de promotion d'une culture de santé et de sécurité au travail grâce à une politique globale de santé et de sécurité au travail. En 2010, un certain nombre d'initiatives ont été réalisées pour nous aider à atteindre notre objectif de zéro IIT. L'AOE a continué d'insister sur la santé et la sécurité au travail en organisant sa conférence annuelle des porte-parole de santé et de sécurité et en lançant sa semaine annuelle sur la sécurité, qui correspondait à la Journée nationale de la sécurité. De plus, une nouvelle politique sur le travail autonome et des politiques sur la violence et le harcèlement sur les lieux de travail ont été adoptées, et une formation a été offerte. Nous avons mis l'accent sur la santé et la sécurité au travail avec une formation d'une durée moyenne de 13 heures par employé. À cette fin, un cours donnant une vue d'ensemble sur la santé et la sécurité au travail a été dispensé dans toutes les régions en plus d'autres cours, comme les premiers soins, le verrouillage et l'étiquetage, les espaces clos et la sécurité pour les entrepreneurs, pour n'en nommer que quelques-uns. Bien que l'Agence ait connu 6 nouveaux IIT l'an dernier et atteint son objectif de zéro IIT dans 499 (98 %) de ses installations en 2010, les journées de travail perdues ont diminué de 49 % comparativement à l'année précédente. L'Agence encourage une culture de la santé et de la sécurité au travail en octroyant à des employés ou à des groupes d'employés dont le travail est un exemple de l'application des principes de sécurité des prix OCWAmarine dans la catégorie sécurité.

L'an prochain, l'AOE poursuivra sa politique de santé et de sécurité au travail et améliorera constamment ses programmes et ses processus.



*Les membres de l'équipe de direction de l'AOE montrent comment porter correctement l'équipement de sécurité individuel pendant la semaine de la sécurité de l'AOE.*

## Prestation efficace et économique des services

Une équipe de simplification a été créée en 2009 afin d'améliorer les processus administratifs au sein de l'AOE. Cette équipe, composée de membres de divers services, met en œuvre des notions Six Sigma « de frugalité » et s'emploie à réduire la bureaucratie et les chevauchements de même qu'à accélérer la résolution des problèmes. L'équipe a présenté l'an dernier des recommandations à l'équipe de direction et a apporté des changements dans les secteurs de la vente et des services, des processus financiers et des outils opérationnels, aux outils des TI et au recrutement.

## Mise en valeur du profil de l'industrie de l'AOE

L'AOE fait partie d'associations de l'industrie et participe à des initiatives et à des manifestations liées à l'eau potable. Elle participe activement aux activités d'associations de l'industrie de l'eau comme l'Association canadienne des eaux potables et usées (ACEPU), l'Ontario Water and Wastewater Association (OWWA) et la Water Environment Association of Ontario (WEAO). En outre, l'Agence continue de coordonner le travail du Ontario Water Works Research Consortium (OWWRC), lequel fait le pont entre les municipalités qui tirent leur eau potable du lac Ontario et le gouvernement fédéral, le gouvernement provincial et les universitaires. La mission du consortium consiste à établir des liens entre les entreprises de services publics membres et les chercheurs des gouvernements et des universités et, grâce à ces liens, à faciliter la conduite de recherches profitables aux collectivités membres et à assurer la protection à long terme des apports en eau potable tirés du lac Ontario.

En 2010, l'AOE a participé à 34 manifestations de sensibilisation à l'industrie et à l'eau afin de mieux faire connaître au public ses activités et pour aider celui-ci à se familiariser avec la protection et la conservation des ressources en eau de l'Ontario.

## Gestion globale des risques (GGR)

L'AOE a adopté un programme complet de gestion globale des risques (GGR) conçu pour gérer efficacement une gamme complète de risques dans l'ensemble de l'Agence. Un processus systématique de signalement, d'évaluation, d'atténuation, de surveillance et de déclaration de tous les risques courus par l'Agence a été entrepris en 2010. Les risques signalés ont été catalogués dans un registre suivant les catégories établies par l'American Water Works Association (AWWA) : stratégiques, d'exploitation, de marché/d'affaires et juridiques/réglementation. L'Agence a examiné les stratégies et les contrôles de gestion des risques pour atténuer ou éliminer efficacement les menaces considérées comme étant graves.

La structure officielle et le programme de gestion des risques de l'AOE tiennent compte des exigences de gestion des risques énoncées dans la directive actualisée d'établissement et de responsabilisation de la FPO.

## Permettre aux employés de réussir

Comme il a déjà été mentionné, l'AOE exerce ses activités dans un secteur fortement réglementé, et son personnel doit être compétent et, dans le cas des opérations, agréé. L'AOE investit dans la formation et le perfectionnement des membres de son personnel pour s'assurer qu'ils détiennent les attestations voulues et qu'ils sont qualifiés pour fournir une vaste gamme de services à ses clients. Le tableau ci-dessous donne le type d'attestation des employés de l'AOE. Depuis l'an dernier, l'Agence s'attache à attirer, former et fidéliser les employés les mieux formés.

Nombre d'attestations des employés de l'AOE

Niveau	Traitement de l'eau	Énergie/Ressources de l'eau	Distribution et réseaux d'eau	Collecte des eaux usées	Traitement des eaux usées	Analyses de la qualité de l'eau
Opérateur de formation	40	7	35	98	92	-
Niveau 1	87	114	150	133	97	-
Niveau 2	90	89	63	114	97	-
Niveau 3	66	40	35	19	72	-
Niveau 4	40	11	8	5	40	98
N.R.	-	-	-	-	-	-
Total	323	261	292	329	368	98

## Mise à contribution des employés

L'Agence a poursuivi en 2010 la mise en application de son plan d'action en réaction aux résultats du sondage 2009 sur la mise à contribution des employés de la FPO à l'égard de l'AOE. Les employés de l'AOE avaient estimé que des améliorations pouvaient être apportées dans les domaines suivants : possibilité de croissance, communications, reconnaissance et pratiques liées au leadership. En réponse, l'Agence a réactivé son programme de gestion de la succession et impose toujours une analyse du rendement personnel en vue de la croissance de ses employés. L'AOE a adopté la vidéoconférence pour l'ensemble de l'Agence, s'est engagée à améliorer les communications et a aussi mis en valeur les programmes existants de reconnaissance des services et de récompense des employés. Enfin, l'AOE a mis à la disposition des gestionnaires des outils additionnels et leur a offert plus de formation en vue de promouvoir un leadership efficace.

En outre, l'AOE a continué de mettre à contribution et de perfectionner les employés en tenant deux conférences pour les employés. Pendant celles-ci, les employés ont été informés des priorités de l'AOE, ont contribué à concevoir de nouvelles stratégies pour aider à améliorer l'organisation et ont participé à des activités de consolidation d'équipes. Ces séances ont aussi permis aux employés de dialoguer et de réseauter avec la haute direction. Quelque 120 employés ont participé aux séances de 2009.



Les conférences annuelles des employés ont eu lieu en avril et en juin 2010. Quelque 150 employés ont participé à des activités de réseautage et de constitution d'équipes. Les employés de toute l'Agence ont eu l'occasion d'ouvrir avec la haute direction pour partager des idées et établir une stratégie sur les façons d'améliorer et de faire évoluer l'Agence.

## Développement du leadership

L'Agence continue de former ses leaders de demain au moyen du programme complet de gestion des compétences de la FPO et d'une formation au leadership unique à l'AOE. En 2010, une séance de leadership a été organisée pour tous les membres de la direction de l'Agence; elle avait pour but d'améliorer la communication interne.

## Diversité de notre effectif

Conformément à l'objectif de la FPO qui consiste à créer un milieu de travail inclusif, l'AOE participe à de nombreuses initiatives de diversité de la FPO déjà en cours et a commencé à créer et à mettre au point un plan précis de diversité. Ce plan permettra de mettre en valeur la diversité, le respect, l'inclusivité et l'équité dans notre organisation. Nous continuons d'intégrer la diversité dans nos engagements, politiques, programmes et services touchant les qualités de leader.

## Offrir un bon rapport qualité-prix à la province

### Combler les besoins en eau et en traitement des eaux usées des collectivités des Premières nations

Au cours des deux dernières années, l'AOE a participé au Programme des opérations de salubrité de l'eau (POSE) financé par le gouvernement fédéral, lequel propose des services de mentorat, de formation et d'assistance aux exploitants des Premières nations dans l'exploitation et l'entretien de leurs réseaux de traitement de l'eau. Le but ultime de ce programme consiste à établir des connaissances et des capacités d'exploitation en matière de traitement de l'eau et d'entretien de l'infrastructure au sein des collectivités des Premières nations. En vertu du POSE, l'AOE a fourni des services d'un opérateur globalement responsable à 28 collectivités des Premières nations. En outre, l'AOE a dispensé des cours de formation en exploitation directement dans le cadre du POSE ainsi que des cours obligatoires d'accréditation de la Province en matière d'eau potable.

## Préparation pour répondre aux situations d'urgence provinciales liées à l'eau

Conformément à un contrat signé avec le ministère de l'Environnement de l'Ontario, l'AOE est toujours prête à fournir des services d'intervention d'urgence en matière d'eau potable et d'eaux usées dans la province de l'Ontario. À cette fin, des équipes d'intervention d'urgence spécialement équipées et ayant reçu une formation intensive participent à des essais rigoureux dans le cadre de scénarios d'urgence à échelle réelle. En 2010, l'AOE a répondu à deux urgences provinciales : à Chapleau après qu'un feu de forêt eut coupé l'approvisionnement en eau, et à Hearst / lac Constance après que des algues bleues eurent contaminé la source d'eau potable de la collectivité des Premières nations du lac Constance. Dans les deux cas, de l'eau potable a pu être fournie. Ces équipes d'intervention d'urgence ont aussi procédé à des exercices, notamment une source de recharge d'approvisionnement en eau au Concours International de labourage de 2010, la simulation d'une prise de contrôle d'un système d'eau nouvellement construit à Pelee Island et des évaluations d'urgence à Marathon et à Ear Falls.

## Engagement de l'AOE en matière de responsabilité sociale

La protection de la santé publique et de l'environnement est au cœur même des activités de l'AOE. En plus d'exploiter des installations d'eau et de traitement des eaux usées pour nos clients, nos employés donnent aussi en retour, de diverses autres façons, à leurs collectivités. L'AOE s'engage à faire preuve d'éthique, à exercer ses activités de façon responsable et à être une bonne entreprise citoyenne. En 2010, l'Agence a optimisé son parc de véhicules, a pris de mesures de conservation de l'énergie et a mieux fait connaître au public le besoin de protéger et de conserver les ressources en eau de l'Ontario.

## Stratégie écologique du parc de véhicules

L'AOE a élaboré une stratégie visant à réduire l'impact environnemental de son parc de véhicules. Cette stratégie écologique pour son parc de véhicules compte trois composants : consommation intelligente, optimisation de la technologie et taille optimale du parc. Au cours de l'année écoulée, l'AOE a soustrait 28 véhicules actifs de son parc, a augmenté de 6 % le nombre de milles parcourus au gallon et a réduit de 16 % ses émissions de gaz carbonique. Le plan d'action de l'Agence prévoit aussi, pour les années à venir, une réduction de 10 % de ses émissions de gaz à effet de serre.

## Appui aux collectivités dans lesquelles nous vivons, travaillons et nous divertissons

Les employés de l'AOE contribuent depuis longtemps aux collectivités où ils vivent et travaillent. Ils font visiter des installations aux groupes communautaires et aux écoles pour les initier aux processus de traitement et aux effets que les gestes des usagers exercent sur les réseaux. Nous participons activement aux événements communautaires, notamment aux festivals de l'eau potable, aux concours de labourage et aux activités de collecte de fonds pour des œuvres de bienfaisance afin de mieux faire connaître les questions liées à l'eau et à sa conservation.

### Visite de l'école publique Malden



Des élèves de 8e année de l'école publique Malden ont visité la station de traitement d'eau Amherstburg et l'usine de traitement des eaux d'égout McLeod. Les élèves ont été initiés au traitement de l'eau potable et des eaux usées, à la protection de nos sources d'eau potable et à l'importance de la conservation de l'eau.

### Festival de l'eau des enfants de la région d'Essex



Pour la troisième année consécutive, l'AOE a participé au Festival de l'eau des enfants de la région d'Essex, tenu au Heritage Transportation Museum, dans le comté d'Essex. Ce festival permet d'éduquer des milliers d'élèves des 3e, 4e et 5e années sur la très grande importance de l'eau propre et sur son impact sur leur avenir.

Chaque année, les employés de l'AOE recueillent des fonds pour aider à améliorer la vie des gens et à édifier des collectivités fortes et saines en appuyant les organismes locaux, provinciaux et nationaux de bienfaisance. En tant qu'organisme, l'AOE coordonne les activités de collecte de fonds pour Centraide et les Federated Health Charities, qui financent seize organismes de bienfaisance de l'Ontario en matière de santé. En 2010, l'AOE a pu recueillir plus de 8 000 \$ pour Centraide et plus de 10 000 \$ pour les Federated Health Charities.

### L'AOE appuie les initiatives mondiales en matière d'eau et d'environnement

L'AOE est le partenaire officiel de la Journée mondiale du contrôle de l'eau (JMCE) pour l'Ontario, programme international qui contribue à la sensibilisation et à la participation du public à la protection des ressources en eau du monde. Ce programme encourage les citoyens à mener un contrôle de base de leurs masses d'eau locales et à communiquer les résultats sur le site Web de la JMCE. En 2010, les objectifs de l'AOE consistaient à mieux faire connaître le programme aux enfants et à contribuer à éléver le taux de participation du Canada au programme. L'AOE a mis des nécessaires d'analyse à la disposition de collectivité où nous œuvrons dans la province. En outre, l'Agence a visité des écoles, des festivals, des organisations et des collectivités pour faire valoir le programme de la JMCE.

L'AOE fait la promotion de la conservation de l'eau et de l'énergie et, à ce titre, elle appuie tous les ans le Jour de la Terre et l'heure de la Terre (« Earth Hour »). L'an dernier, en vue de promouvoir le Jour de la Terre, L'AOE a collaboré avec des villes et des écoles à l'organisation de visites et de conférences sur le traitement et la conservation de l'eau. À titre de participant officiel à l'heure de la Terre, l'AOE a encouragé ses employés à fermer les lumières non essentielles et à réduire, dans la mesure du possible, leur consommation d'électricité, que ce soit au travail ou à la maison.



*En l'honneur du Jour de la Terre, les employés de l'usine de contrôle de la pollution Bella River-Maidstone ont planté 25 arbres, des érables rouges « Embers », des tilleuls à petites feuilles « Greenspire » et des chênes rouges, à l'entrée du site de transfert des biosolides.*

### Mesure du rendement

L'AOE utilise une approche de planification axée sur la mesure du rendement pour faire en sorte que ses projets et ses processus soient conformes à l'orientation stratégique de l'Agence. Par des rapports trimestriels, l'équipe de la haute direction et le conseil d'administration de l'AOE surveillent la mise en application des engagements établis dans le plan d'activité de l'Agence.

En plus des objectifs de rendement indiqués dans le plan d'activité, l'AOE surveille d'autres indicateurs de rendement clés (IRC) tant pour l'exploitation quotidienne que pour les objectifs de mandat public. En 2010, le conseil de l'AOE a créé un « tableau de bord du conseil d'administration », où figurent des IRC comprenant la prestation fiable de services, la conservation et la croissance des affaires, le rendement financier, la santé et la sécurité et la conformité environnementale. L'Agence s'emploiera à évaluer ces mesures par rapport à d'autres mesures du secteur du traitement de l'eau et des eaux usées, comme l'Ontario Municipal CAO's Benchmarking Initiative (OMBI), le rapport sur les indicateurs de rendement de l'American Water Works Association (AWWA) et la National Water and Wastewater Benchmarking Initiative.

# Sommaire du rendement de 2010

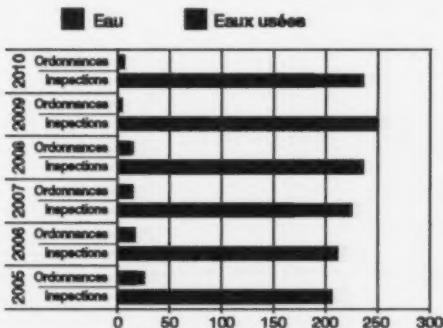
Engagement	Mesure du rendement	Résultat
<b>Amélioration du suivi et de la mesure des performances</b>		
Amélioration de l'infrastructure réseau	Consolidier et mettre en œuvre une nouvelle technologie serveur d'IAD le 4e tr. de 2010	✓
Analysé des solutions technologiques commerciales	Mettre en œuvre les applications choisies pour répondre aux exigences futures de l'Agence en matière de gestion des données	✓
Adoption d'un outil de mesure du rendement opérationnel	Données importantes obtenues d'ici le 4e tr. de 2010 grâce à l'outil de mesure du rendement opérationnel.	✓
<b>Engagement à améliorer la sécurité</b>		
<b>Amélioration du rendement : rendement opérationnel</b>		
Amélioration des résultats en santé et sécurité au travail	Augmentation du nombre d'installations enregistrant zéro incident avec interruption de travail.	✓
	Formation de 12 heures par employé sur la santé et la sécurité au travail.	✓
Amélioration de la conformité des installations de traitement de l'eau et des eaux usées	Augmentation constante des installations d'eau exploitées par l'ADE qui obtiennent une cote de 100 % dans le rapport de l'inspecteur en chef de l'eau potable	✓
	Augmentation constante du nombre d'installations de traitement des eaux usées exploitées par l'ADE répondant aux critères des certificats d'autorisation sur les effluents dans des conditions normales d'opération	✓
Contrôle répondant aux objectifs financiers fixés	Dépenses réelles : +/- 10 % des dépenses prévues au budget	✓
Amélioration de l'efficacité opérationnelle (amélioration des processus)	Au moins un membre du personnel de chaque plant suit une formation sur les processus en 2010.	✓
Mise en œuvre d'un système d'amélioration de rendement pour le plan / les unités et d'un système de rapport sur l'optimisation des processus	Optimisation de six installations ou processus en 2010	✓
<b>Amélioration du rendement : croissance et développement</b>		
Mise en œuvre en 2010 de plans territoriaux relatifs aux affaires nouvelles	Objectif de croissance régionale et globale des affaires nouvelles de l'ADE atteint	✗
Conservation des contrats devant être renouvelés en 2010	Conservation de 97 % des revenus Réduction de 10 % du nombre de clients en phase de renouvellement.	✗ ✓
<b>Amélioration du rendement : efficacité et économies</b>		
Réduction des dépenses discrétionnaires	Réduction de 5 % des dépenses discrétionnaires comparativement aux chiffres de 2009	✓
Poursuite de la simplification des services d'appui de l'ADE et mise en œuvre d'améliorations	Réduction en 2010 du nombre de demandes de remboursement de dépenses exigées une décision comparativement à 2009.	✓
Amélioration de la facturation relative aux projets ou aux postes divers	Amélioration d'une année sur l'autre des offrances en immobilisations en suffisance	✓
Amélioration de la formation au leadership	Réduction de la planification de la gestion de la succession	✗
	Impression annuel manager survey results	✗
<b>Évaluation du résultat final et la participation à l'évaluation</b>		
S'assurer que les équipes d'intervention rapide de l'ADE soient prêtes à réagir devant des urgences provinciales	Les équipes d'intervention rapide ont réagi dans les 12 heures aux demandes provinciales d'intervention	✓
Participation à des manifestations de sensibilisation dans le cadre de nos objectifs liés à la responsabilité sociale de l'entreprise	L'ADE participe à au moins 22 manifestations de sensibilisation.	✓

✓ Aliment ✓ Non aliment

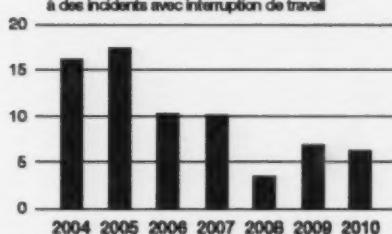
### Le rendement en chiffres

## Rendement d'affaires

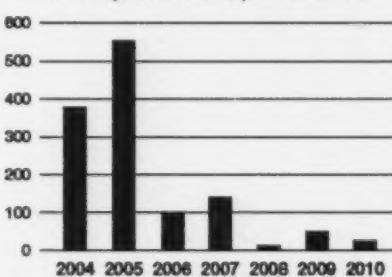
#### **Inspection du MEO et ordonnances d'agents provinciaux**



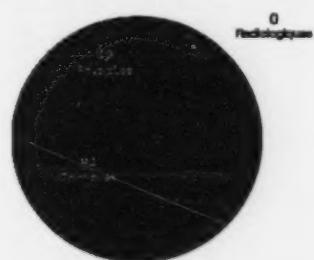
Santé et sécurité au travail  
Demandes de prestations approuvées relatives  
à des incidents avec interruption de travail



#### Santé et sécurité au travail

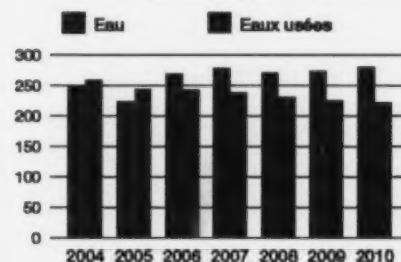


## Types d'événements négatifs pour la qualité de l'eau dans les installations exploitées par l'AOE

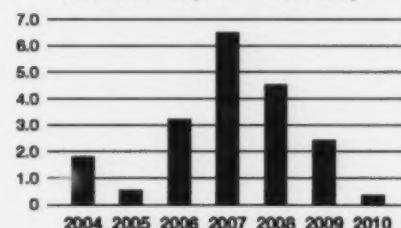


## **Respect des lois et règlements**

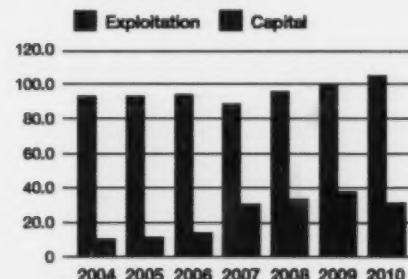
#### **Nombre d'installations exploitées par l'AOE**



Révenu net total (en millions de dollars)



### Revenu brut d'exploitation (en millions de dollars)



## 2011 et au-delà :

### Établir des liens – rechercher l'innovation et donner de la valeur

La stratégie de l'Agence pour l'avenir consiste à se concentrer sur la croissance et à fournir des services de qualité exceptionnelle à nos clients afin d'être reconnue comme le fournisseur de services d'eau propre le plus digne de confiance. Pour que notre stratégie puisse porter fruit, nous devons encourager une culture de l'innovation – des technologies innovatrices, des processus innovateurs, une réflexion innovatrice – en ce qui a trait à nos activités, à l'Industrie de l'eau et des eaux usées et aux services que nous fournissons à nos clients.

Les trois principaux volets de la stratégie de l'AOE sont décrits ci-dessous :

#### Responsable de la santé publique et de l'environnement

La santé publique et l'environnement sont au cœur de toutes nos activités, et c'est pourquoi l'Agence s'efforce à être reconnue comme un intendant de premier ordre en ces domaines. Nous entendons être le leader sur le marché ontarien et nous continuerons à améliorer la capacité de l'AOE à respecter les lois et les règlements, à mettre en œuvre des technologies innovatrices et émergentes, à réagir aux situations d'urgence provinciales et à prendre des initiatives de conservation de l'énergie et de l'eau.

#### La croissance par l'excellence du service

L'Agence entend être un fournisseur intégral de solutions dans les domaines de l'eau et des eaux usées dont les activités vont au-delà de l'exploitation et de l'entretien. Au cours des prochaines années, l'AOE mettra tout en œuvre pour conserver ses clients et ses contrats, élargir la gamme de services qu'elle offre à ses clients et développer de nouveaux partenariats stratégiques et des relations avec de nouveaux clients.

#### Allégée et efficace

L'AOE ne cesse de chercher des façons d'améliorer ses activités et ses processus opérationnels. Au cours des trois prochaines années, bon nombre d'outils essentiels à l'Agence seront mis à jour pour qu'elle puisse répondre efficacement aux besoins commerciaux de ses clients et à ses propres besoins. L'AOE consentira des investissements importants pour créer une entreprise à données intégrées. L'Agence aidera aussi ses clients à réaliser des économies dans leurs installations grâce à l'optimisation des processus et à la mise en œuvre de technologies et de processus novateurs.



# Responsabilité à l'égard de l'information financière

La direction et le conseil d'administration sont responsables des états financiers et de tous les renseignements présentés dans le présent rapport annuel. La direction a établi les états financiers suivant les principes comptables généralement reconnus et, le cas échéant, ces documents renferment des montants fondés sur les meilleures estimations et les meilleurs jugements de la direction.

L'Agence ontarienne des eaux observe les plus hautes normes d'intégrité de son secteur. Pour sauvegarder ses éléments d'actif, l'Agence dispose d'une gamme de contrôles et de procédés financiers rigoureux qui équilibrivent les avantages et les coûts. La direction a conçu et met à jour des contrôles financiers et de gestion, des systèmes d'information et des pratiques de gestion pour que l'information financière qu'elle diffuse soit raisonnablement fiable, conformément aux règlements de l'Agence. On effectue des vérifications internes pour évaluer les systèmes et pratiques de gestion. Les rapports sont délivrés au comité de la haute direction.

Le conseil d'administration veille à ce que la direction remplisse ses responsabilités en matière d'information financière et de contrôle interne. Le conseil d'administration et le comité de vérification et de gestion des risques se réunissent tous les trimestres pour surveiller les activités financières de l'Agence et au moins une fois l'an pour examiner les états financiers et le rapport du vérificateur externe qui s'y rapporte et pour recommander au ministre de l'Environnement de les approuver.

Le vérificateur général a examiné les états financiers. Sa responsabilité consiste à déclarer, par son opinion, si les états financiers sont présentés de façon équitable et suivant les principes comptables généralement reconnus. Le rapport du vérificateur fait état de la portée de l'examen et de l'opinion du vérificateur.

**Jane Pagei**  
Présidente et présidente-directrice générale

**Dan Atkinson**  
Vice-président par intérim, Finances et services internes

# Analyse financière

L'Agence a dû surmonter de nombreux obstacles en 2010. Bien que l'économie ait commencé à montrer des signes de reprise, les municipalités de toute la province ressentaient toujours l'impact de la crise, et certaines d'entre elles ont dû reporter ou annuler d'importants projets d'entretien. Ces frais perdus, demandés pour l'exécution de grands projets d'entretien, ont eu une incidence sur le revenu net de l'Agence.

De plus, la combinaison de retraits de clients et de la perte d'un important contrat à l'occasion d'un processus concurrentiel de soumission a fait en sorte que la croissance prévue des revenus d'exploitation et d'entretien ne s'est pas matérialisée en 2010. La marge perdue, associée à ces contrats, a eu un effet négatif sur le revenu net de 2010. En 2010, cependant, l'AOE a réussi à négocier un contrat de 5 ans avec son deuxième client en importance, la municipalité régionale de Waterloo, évalué à 6,9 M \$ par année. Cette nouvelle entente, qui prend effet en 2011, bonifie le contrat précédent puisqu'elle distribue plus équitablement le risque lié aux coûts qui pourraient connaître une certaine volatilité.

Les services auxiliaires offerts par nos services de l'ingénierie, de la formation, de la gestion d'actif et de la distribution et du recouvrement ont connu des difficultés en 2010. Leur rendement a contribué à la réduction du revenu net de l'Agence. Des cours ayant été annulés, la croissance de nos services de formation ne s'est pas matérialisée, tout comme certains projets prévus pour nos services d'ingénierie, de gestion de l'actif et de la distribution et du recouvrement. En 2010, la haute direction a avisé le conseil d'administration que l'Agence décentraliserait ses services de distribution et de recouvrement à la suite de résultats financiers décevants et choisirait de les offrir au niveau du pivot.

En 2010, l'Agence a pu contrôler ses dépenses discrétionnaires en adoptant la vidéoconférence pour ses réunions internes.

## Bilan

La part des capitaux propres de l'Agence se chiffre à 184,4 M \$; ceux-ci sont composés d'un solde des bénéfices non répartis de 90 M \$ et d'un solde des surplus d'apport de 94,4 M \$. Les surplus d'apport représentent la valeur nette des éléments d'actif obtenus de la province de l'Ontario à la création de l'Agence. En 2010, les surplus d'apport ont été rajustés de 1,6 M \$ à la suite de demandes relatives à des événements s'étant produits avant la création de l'Agence. Le revenu net de l'exercice, ce qui comprend le revenu de financement, s'établit à 0,346 M \$. En 2010, comme au cours des exercices antérieurs, l'AOE a déclaré une position de trésorerie et des placements solides, ainsi qu'aucune dette. Au 31 décembre 2010, le total de ses actifs s'établissait à 216,4 M \$.

## Revenus

Les revenus tirés des activités et des services d'entretien de l'AOE ont augmenté de 3,6 % comparativement à 2009. Le redressement lié à l'indice annuel des prix à la consommation (IPC) incorporé à nos contrats d'exploitation et les modifications du prix contractuel ont permis de contrebalancer la perte de revenu liée aux contrats non renouvelés.

L'Agence a continué à fournir d'importants services auxiliaires et d'entretien à ses clients en 2010. Cependant, l'effet de la crise économique sur certaines administrations les a poussées à réduire l'ampleur de plusieurs projets d'entretien ou à les annuler. Bien que cette diminution des revenus ait été plus sentie dans certaines régions que dans d'autres, elle a eu pour effet global de réduire les revenus tirés des activités d'entretien de 20 % comparativement à 2009. Les revenus tirés des services conseils ont chuté de 13 % par rapport à 2009. Bien que les revenus des services d'ingénierie soient restés stables, à 1,8 M \$, ceux de la gestion d'actif et de la formation ont chuté à 1,3 M \$ et à 0,6 M \$ respectivement. Cependant, l'Agence voit avec optimisme ses possibilités de croissance en 2011 dans ces domaines puisque des plans de vente seront mis en œuvre pour obtenir des affaires nouvelles de nos clients existants. De plus, l'Agence prévoit que les résultats d'études de marché pourraient conduire à une croissance des occasions d'affaires à l'extérieur de l'Ontario.

## Dépenses

Le contrôle des dépenses s'est poursuivi en 2010. L'Agence avait fixé un objectif de réduction additionnelle de ses dépenses discrétionnaires de 5 % comparativement à 2009. Cet objectif a été surpassé : l'Agence a réduit ses dépenses de 19,1% sur des postes comme les déplacements, les frais de repas et d'hôtel et l'habillement. En plus des augmentations de salaire prévues aux conventions collectives, l'augmentation de la contribution de l'employeur aux régimes de pension des employés a créé une pression non prévue pour l'Agence et a entraîné une augmentation des dépenses au titre des pensions de 0,5 M \$.

## **Revenu de placements**

Le portefeuille de placements est composé d'espèces, de dépôts à terme et de prêts à échéances variables. Malgré que les taux d'intérêt n'aient pas réussi à bondir de façon sensible et que la valeur du portefeuille de prêts hérités ait poursuivi sa chute, le revenu de placements est resté stable par rapport à 2009, soit à 2,7 M \$. L'Agence a investi 60 % de son solde en espèces dans des certificats de dépôt d'un et de deux ans, et la majorité de ces certificats sont arrivés à échéance en 2010. Ainsi, les taux d'intérêt sur ces placements n'ont pas augmenté par rapport à 2009. La portion la plus importante du portefeuille de placement est constituée d'un prêt d'Infrastructure Ontario lié aux taux du marché. Puisque les taux d'intérêt ont entrepris une progression, l'Agence a pu réaliser une augmentation de 13 points de base sur le taux, ce qui a produit une augmentation des revenus de 0,156 M \$. Le revenu d'intérêt sur le reste du portefeuille de prêts a chuté de 20 % comparativement à 2009, le prêt hérité étant arrivé à échéance ou les clients ayant décidé de rembourser le solde de leurs prêts.

## **Prises de décision futures sur la comptabilité**

Après discussions avec la Province, l'Agence a accepté de suivre les normes de déclaration financière du Conseil sur la comptabilité dans le secteur public (CCSP) à compter du 1er janvier 2012.



**Office of the Auditor General of Ontario**  
**Bureau du vérificateur général de l'Ontario**

**Rapport du vérificateur**

**À l'intention de l'Agence ontarienne des eaux,  
du ministre de l'Environnement  
et du ministre des Finances**

J'ai vérifié les états financiers, ci-joints, de l'Agence ontarienne des eaux, lesquels comprennent le bilan au 31 décembre 2010 et un état des résultats et des bénéfices non répartis et un état des flux de trésorerie pour l'exercice alors terminé, ainsi qu'un sommaire des principes comptables importants et d'autres explications.

**Responsabilité de la direction à l'égard des états financiers**

La direction est responsable de la préparation et de la présentation équitable de ces états financiers, conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada, et de tout contrôle interne qu'elle estime nécessaire pour lui permettre de préparer des états financiers qui soient exempts d'inexactitudes importantes, que celles-ci soient dues à la fraude ou à des erreurs.

**Responsabilité du vérificateur**

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers fondée sur ma vérification, que j'ai menée conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada. Ces normes exigent que je respecte des obligations éthiques et que je planifie et que j'exécute la vérification de façon à obtenir une assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes.

Une vérification exige que des procédures soient suivies afin d'obtenir des preuves à propos des montants et des déclarations contenus dans les états financiers. Les procédures sont choisies en fonction du jugement du vérificateur et elles comprennent des évaluations sur le risque d'inexactitudes importantes, qu'elles soient dues à la fraude ou à des erreurs. En évaluant ces risques, le vérificateur tient compte des contrôles internes que l'organisme a utilisés dans la préparation et la présentation équitable de ses états financiers de façon à concevoir des procédures de vérification appropriées aux circonstances, mais non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité des contrôles internes de l'Agence. Une vérification comprend aussi l'évaluation de la justesse des principes comptables utilisés et du caractère raisonnable des estimations comptables utilisées par la direction de même que l'évaluation de la présentation globale des états financiers.

Je crois que les preuves que j'ai obtenues sont suffisantes et appropriées pour me permettre de me former une opinion à propos de l'évaluation.

**Opinion**

À mon avis, ces états financiers présentent équitablement, sous tous les aspects importants, la position financière de l'Agence ontarienne des eaux au 31 décembre 2010 ainsi que les résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice alors terminé, conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada.

B.P. 105, 15<sup>e</sup> étage  
20, rue Dundas ouest  
Toronto (Ontario)  
M5G 2C2  
416-327-2381  
télécopieur 416-327-9862

Box 105, 15th Floor  
20 Dundas Street West  
Toronto, Ontario  
M5G 2C2  
416-327-2381  
fax 416-327-9862

[www.auditor.on.ca](http://www.auditor.on.ca)

Toronto, Ontario  
Le 31 mars 2011



**Jim McCarter, FCA**  
**Vérificateur général**  
**Expert-comptable accrédité**

# Bilan - Actif

Au 31 décembre 2010	(en milliers de dollars)	
	2010	31 déc. 2009
<b>Actif</b>		
<b>Actif à court terme :</b>		
Placement de fonds liquides et à court terme ( <i>note 2f</i> )	45 307	50 171
Débiteurs nets		
Municipalités et autres clients ( <i>note 2e</i> )	17 203	24 510
Ministère de l'Environnement	414	360
Taxe de vente harmonisée à recevoir	2 381	1 229
Charges payées d'avance	3 534	3 223
Tranche des investissements à recevoir échéant à court terme pour les installations de traitement d'eau et d'eaux usées ( <i>note 2e</i> )	786	762
	69 625	80 255
<b>Actif à long terme</b>		
Placements en dépôts à terme ( <i>note 2f</i> )	16 702	5 031
Investissements recevables pour les installations de traitement d'eau et d'eaux usées ( <i>note 2e</i> )	4 672	5 526
Prêt en cours - Infrastructure Ontario ( <i>note 2j</i> )	120 000	120 000
Immobilisations nettes ( <i>note 3</i> )	5 433	4 570
	146 807	135 127
<b>Total des éléments d'actif</b>	<b>216 432</b>	<b>215 382</b>

# Bilan – Passif et capitaux propres

Au 31 décembre 2010

(en millions de dollars)

2010

Déc. 31, 2009

## Passif et capitaux propres

### Passif à court terme :

Créditeurs et charges à payer	18 678	16 878
Tranche des avantages sociaux futurs exigibles à court terme (note 7a)	2 996	2 660
	<b>21 674</b>	<b>19 538</b>

### Passif à long terme :

Contributions municipales à payer (note 2h)	252	252
Avantages sociaux futurs (note 7a)	10 112	9 943
	<b>10 364</b>	<b>10 195</b>

### Capitaux propres de l'Ontario :

Surplus d'apport (note 5b)	94 393	95 994
Bénéfices non répartis	90 001	89 655
	<b>184 394</b>	<b>185 649</b>

### Éventualités (note 6)

<b>Total du passif et des capitaux propres</b>	<b>218 432</b>	<b>215 382</b>
--	----------------	----------------

Voir les notes afférentes aux états financiers

Au nom du conseil d'administration

Administrateur

Administrateur

# État des résultats d'exploitation et des bénéfices non répartis

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 décembre 2010

(en milliers de dollars)

	2010	2009
<b>Revenus d'exploitation des services publics :</b>		
Exploitation des services publics	136 219	139 977
Droits	2 447	2 837
<b>Total des revenus d'exploitation</b>	<b>138 666</b>	<b>142 814</b>
<b>Charges de fonctionnement :</b>		
Salaires et avantages sociaux ( <i>note 7a and note 7b</i> )	61 315	59 286
Autres charges de fonctionnement	77 819	81 710
Amortissement des immobilisations	1 787	2 006
<b>Total des charges de fonctionnement</b>	<b>140 921</b>	<b>143 002</b>
<b>Perte nette – Exploitation des services publics</b>	<b>(2 255)</b>	<b>(188)</b>
<b>Revenus de financement :</b>		
Intérêt sur les placements, les prêts en cours et les installations en cours de construction ( <i>note 2g</i> )	2 712	2 690
<b>Total des revenus de financement</b>	<b>2 712</b>	<b>2 690</b>
<b>Charges de financement :</b>		
Frais d'administration des prêts	51	60
Amortissement des immobilisations	60	60
<b>Total des charges de financement</b>	<b>111</b>	<b>120</b>
<b>Revenu net - Financement</b>	<b>2 601</b>	<b>2 576</b>
<b>Revenu net pour l'exercice</b>	<b>346</b>	<b>2 388</b>
<b>Solde d'ouverture, bénéfices non répartis</b>	<b>89 655</b>	<b>87 267</b>
<b>Solde de clôture, bénéfices non répartis</b>	<b>90 001</b>	<b>89 655</b>

Voir les notes afférentes aux états financiers

# État des flux de trésorerie

Pour la période ayant pris fin le 31 décembre 2010

(en millions de dollars)

2010 Déc. 31, 2009

## Rentrées provenant des (affectées aux) activités d'exploitation

Perse nette – Exploitation des services publics	(2 255)	(188)
Éléments sans effet sur la trésorerie		
Amortissement des immobilisations	1 787	2 006
Hausse des charges pour les futurs avantages sociaux	505	103
(Baisse) hausse des contributions municipales à payer	0	(5)
	37	1 916

## Évolution du fonds de roulement autre que les disponibilités

Débiteurs	6 101	430
Charges payées d'avance	(311)	(272)
Créditeurs et charges à payer	1 800	(616)
	7 580	(456)

## Flux de trésorerie nets provenant des activités d'exploitation

7 627 1 458

## Fonds liquides utilisés dans les activités de placement

Intérêt reçu	2 712	3 136
Remboursement du capital sur prêts	630	1 098
(Hausse) baisse dans les dépôts à terme	(11 671)	20 969
Immobilisations acquises	(2 710)	(2 627)
Charges de financement	(51)	(80)

## Flux de trésorerie nets provenant des activités de placement

(10 890) 22 516

## Fonds liquides utilisés dans les activités de financement

Évolution du capital contribué (note 5e)	(1 601)	(53)
Hausse / (baisse) des fonds liquides	(4 884)	23 921
Placements de fonds liquides et à court terme, solde d'ouverture	50 171	26 250
Placements de fonds liquides et à court terme, solde de clôture	45 307	50 171

# Notes afférentes aux états financiers

31 décembre 2010

## Généralités

L'Agence ontarienne des eaux (l'**« Agence »**) a été créée le 15 novembre 1993 aux termes de la *Loi de 1993 sur le plan d'investissement* (la **« Loi »**).

Conformément à la Loi, la mission de l'Agence consiste notamment :

- à aider les municipalités à fournir des services de traitement de l'eau et des eaux usées contre recouvrement des coûts, en finançant, en planifiant, en aménageant, en construisant et en exploitant les stations et services en question;
- à financer, à construire et à exploiter des stations de traitement de l'eau et des eaux usées pour la province de l'Ontario contre recouvrement des coûts; et
- à fournir ces services pour protéger la vie humaine et l'environnement, à encourager la conservation des ressources en eau et à appuyer les politiques provinciales en matière d'utilisation des terres et d'établissement sur celles-ci.

L'Agence est exonérée des impôts fédéraux et provinciaux sur le revenu.

## 1. Principales Conventions Comptables

Les états financiers de l'Agence ont été préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada (PCGR) et prescrits par l'Institut canadien des comptables agréés. Les conventions comptables particulières à l'Agence sont décrites ci-après.

### a) Placements de fonds liquides et à court terme

Les placements de fonds liquides et à court terme sont des placements très liquides dont l'échéance initiale est d'au plus un an.

### b) Immobilisations

Les principales dépenses relatives aux immobilisations dont la durée de vie utile dépasse celle de l'exercice en cours sont comptabilisées en fonction du coût. Les immobilisations sont amorties selon la méthode linéaire, comme suit :

Logistique	2 ans
Systèmes d'information	7 ans
Mobilier et agencements	5 ans
Équipement automobile	4 à 20 ans
Matériel informatique	3 à 7 ans
Machinerie et équipement	5 ans
Améliorations locatives	Durée du bail

### c) Constitution des revenus

Les revenus relatifs à des contrats conclus avec les clients pour l'exploitation des installations de traitement de l'eau et des eaux usées, reposant sur un prix annuel établi, sont constatés suivant des montants mensuels égaux, tels qu'ils ont été gagnés.

Les revenus relatifs aux contrats conclus avec les clients et fondés sur le recouvrement des coûts plus le taux de marge, ou le recouvrement des coûts plus un droit fixe de gestion, sont constatés au moment où l'on engage de tels coûts.

Les revenus relatifs à du travail complémentaire pour des clients et non visés dans le contrat d'exploitation et d'entretien, comme les réparations d'équipement représentant des immobilisations, sont constatés quand les coûts ont été engagés et, en principe, incluent une marge prédéterminée sur coût de revient.

---

#### d) Instruments financiers

Un instrument financier est un élément d'actif ou de passif qu'on finira par régler en espèces.

Tous les instruments financiers sont classés dans une des cinq catégories suivantes : détention pour transaction, détention jusqu'à échéance, prêts et débiteurs, biens financiers disponibles à la vente et autres éléments financiers de passif. La mesure et la constatation initiales et ultérieures des changements de valeur des instruments financiers dépendent de leur classification initiale. À l'Agence, on a effectué la classification suivante :

- Les placements de fonds liquides et à court terme entrent dans la catégorie détention pour transaction et consistent en des placements très liquides, dont des certificats de dépôt pouvant aller jusqu'à un an, qu'on peut facilement convertir en espèces.
- Catégorie des débiteurs : prêts et débiteurs, dont la valeur est établie à la valeur nominale, car ces éléments sont exigibles dans un délai d'un an.
- Les dépôts à terme entrent dans la catégorie des investissements détenus jusqu'à échéance et leur valeur est établie à leur valeur nominale. Les intérêts courus sont enregistrés dans les débiteurs et les revenus nets.
- Catégorie des investissements à recevoir pour les installations d'eau et d'eaux usées : prêts et débiteurs initialement mesurés à la juste valeur marchande et dont la valeur, par la suite, est établie au coût amorti suivant la méthode d'amortissement linéaire. L'amortissement est imputé à l'état des résultats d'exploitation et des bénéfices non répartis.
- Catégorie des prêts non remboursée d'Infrastructure Ontario : bien financier disponible à la vente et dont la valeur est établie à la valeur nominale, qui est grossièrement identique à la valeur marchande du fait de la nature des instruments financiers à taux variable.
- Catégorie des créateurs et des charges à payer : autres éléments financiers du passif et enregistrés à la valeur nominale, car ils sont exigibles dans un délai d'un an.

#### e) Utilisation des estimations

La préparation des états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada exige que la direction fasse des estimations et émette des hypothèses qui influent sur les éléments d'actif et de passif déclarés à la date des états financiers, ainsi que sur les montants déclarés pour les revenus et les dépenses de l'exercice. Les montants réels pourraient être différents de ces estimations.

## 2. Instruments Financiers

#### a) Juste valeur

Les justes valeurs des éléments financiers d'actif et de passif, ainsi que les valeurs comptables indiquées dans le bilan, se présentent comme suit :

(en milliers de dollars)	Valeur comptable	Juste valeur
Placements de fonds liquides et à court terme	45 307	45 813
Débiteurs	19 998	19 998
Placements dans des dépôts à terme	16 702	16 712
Investissements à recevoir	5 458	6 017
Prêt à recevoir -Infrastructure Ontario	120 000	120 000
Créateurs et charges à payer	18 678	18 678

---

## 2. Instruments Financiers (suite)

### b) Risque de crédit

La valeur comptable des biens financiers représente l'exposition maximale au risque de crédit au 31 décembre 2010, comme suit :

	(en milliers de dollars)
Placements de fonds liquides et à court terme	45 307
Débiteurs	19 998
Placements dans des dépôts à terme	16 702
Investissements à recevoir	5 458
Prêt à recevoir -Infrastructure Ontario	120 000

### c) Risque de taux d'intérêt

L'Agence est exposée à un risque de taux d'intérêt sur les biens financiers suivants :

	Montant (en milliers de dollars)	Taux d'intérêt	Echéance
Infrastructure Ontario	120,000	variable	mars 2023
Fonds liquides	23 574	variable	
Placements à court terme (CPG)	21 733	1,90 %-3,16 %	mars - déc 2011
Dépôts à terme (CPG)	16 702	2,11 %-2,20 %	déc 2012

Si les taux d'intérêt avaient été supérieurs (inférieurs) de 1 % en décembre 2010, les revenus de financement auraient été supérieurs (inférieurs) de 1,8 million de dollars.

d) Débiteurs, municipalités et autres clients

L'Agence n'est pas exposée à un gros risque de crédit, car les débiteurs sont exigibles auprès des municipalités et le paiement intégral est d'ordinaire recueilli. On examine la cote de solvabilité pour les clients non municipaux.

Le classement chronologique des débiteurs au 31 décembre 2010 était le suivant :

	(en milliers de dollars)
0 à 30 jours	11 844
31 à 60 jours	2 188
61 à 90 jours	1 835
91 à 120 jours	595
121 à 150 jours	56
Plus de 151 jours	963
 Débiteurs (brut)	 17 481
Provision pour créances douteuses au 1er janvier 2010	(1 713)
Diminution de la provision	1 435
 Provision pour créances douteuses au 31 décembre 2010	 (278)
Total net des débiteurs - Municipalités et autres clients	17 203

e) Investissements à recevoir pour les installations d'eau et d'eaux usées

Ces investissements représentent la partie principale en souffrance des montants à recevoir de clients pour les dépenses d'immobilisations engagées en leur nom par l'Agence, ainsi que les frais d'exploitation recouvrables, le cas échéant, non facturés.

Les investissements recevables s'appuient sur des ententes dont le taux d'intérêt varie entre 5,98 % et 10,52 %. L'échéancier de remboursement du principal pour les investissements se présente comme suit :

(12 mois, commençant en décembre)	(en milliers de dollars)
2011	786
2012	813
2013	815
2014	796
2015	675
Par la suite	1 408
	5 363
Moins : Tranche échéant à court terme	786
	4 597
Redressement au coût amorti	75
	4 672

## **2. Instruments Financiers (suite)**

En août 1999, l'Agence a conclu une entente de prêt pour financer la construction d'une conduite d'eau, terminée en mai 2000. Le solde non remboursé du prêt, y compris l'intérêt accumulé, était de 18,6 millions de dollars au 31 mars 2005. L'entente précisait que le prêt serait remboursé par le produit des ventes d'eau plutôt qu'en fonction d'un calendrier préétabli. Au 31 décembre 2010, aucun paiement de capital ou d'intérêt n'avait été effectué. La conduite d'eau et le remboursement du prêt font actuellement l'objet de discussions au sein des divers ordres de gouvernement. Compte tenu de l'incertitude qui entoure les ventes futures d'eau, l'Agence a reconnu qu'il s'agissait d'un prêt douteux et, par conséquent, le montant du prêt, de 18,6 millions de dollars, a fait l'objet d'une provision pour créances douteuses. À compter de la date à laquelle le prêt a été classé dans la catégorie des créances douteuses (le 1er janvier 2006), l'Agence a cessé d'accumuler les revenus d'intérêt qui, au 31 décembre 2010, s'élevaient à 7,6 millions de dollars.

À part la provision figurant dans cette note, il n'y a pas d'autre provision établie pour les investissements à recevoir.

### **f) Placements dans les dépôts à terme (CPG)**

L'Agence a investi 38,4 millions de dollars dans des CPG. De ce montant, 21,7 millions de dollars sont assortis d'une échéance d'un an à des taux variant de 1,90 % à 3,16 %, et 16,7 millions de dollars sont assortis d'une échéance de deux ans à des taux variant de 2,11 % à 2,20 %.

### **g) Revenus de financement**

Les revenus de financement sont ventilés comme suit : (en milliers de dollars)
a. Intérêt sur les placements de fonds liquides et à court terme 1 440
b. Intérêt sur les débiteurs 401
c. Intérêt sur le prêt en cours - Infrastructure Ontario 845
d. Intérêt sur les placements dans les dépôts à terme 26
Total 2 712

### **h) Contributions municipales à payer**

Au 31 décembre 2010, l'Agence détenait, pour le compte des municipalités, des fonds de 0,3 million de dollars (0,3 million de dollars en 2009). Ces fonds sont inclus dans les placements de fonds liquides et à court terme.

### **i) Prêt en cours - Infrastructure Ontario**

L'Agence a consenti un prêt de 120 millions de dollars à Infrastructure Ontario, organisme du gouvernement provincial, lequel arrive à échéance le 1er mars 2023. L'intérêt est versé tous les trimestres à un taux inférieur de quatre points de base à la moyenne mensuelle du taux offert en dollars canadiens. La valeur marchande de l'effet se rapproche du coût.

### **j) Autre**

Sauf description figurant dans les présentes notes, l'Agence n'est exposée à aucun autre risque de change, de liquidité ou d'autre risque de prix sur ses instruments financiers.

### **3. Immobilisations**

(en milliers de dollars)	Coût	Amortissement accumulé	<b>Net</b>	Net Déc. 31, 2009
			Déc. 31, 2010	
Logiciels	5 111	4 558	<b>553</b>	220
Systèmes d'information	2 250	970	<b>1 280</b>	1 482
Mobilier et agencements	1 790	1 694	<b>96</b>	144
Équipement automobile	3 123	935	<b>2 188</b>	1 498
Matériel informatique	9 562	8 495	<b>1 067</b>	873
Machinerie et équipement	855	631	<b>224</b>	259
Améliorations locatives	6 787	6 762	<b>25</b>	94
	<b>29 478</b>	<b>24 045</b>	<b>5 433</b>	4 570

### **4. Engagements En Matière De Baux**

Les paiements annuels de location effectués aux termes de contrats de location-exploitation relativement à l'ensemble du matériel de bureau, des locaux et des véhicules se répartissent comme suit :

(en milliers de dollars)	
2011	1 960
2012	1 089
2013	357
2014	73
2015	50
Par la suite	133
	<b>3 662</b>

### **5. Capitaux Propres De L'ontario**

#### **a) Capital disponible**

Au cours des dernières années, l'Agence s'est employée à passer au recouvrement intégral dans ses activités de traitement de l'eau et des eaux usées.

L'Agence travaille en étroite collaboration avec la Province, son unique actionnaire, en ce qui a trait à l'investissement de ses grandes ressources en capital, dont le prêt de 120 millions de dollars à taux variable à Infrastructure Ontario, son solde de trésorerie et ses placements dans des dépôts à terme d'une valeur de 62 millions de dollars. La Province exerce une influence considérable sur l'utilisation de ces ressources.

## 5. Capitaux Propres De L'ontario (suite)

### b) Surplus d'apport

À la création de l'Agence, le surplus d'apport d'ouverture provenait de la province de l'Ontario et représentait la valeur comptable de l'actif net en sus des obligations.

Les redressements du solde d'ouverture sont liés aux réparations et à l'entretien, aux frais juridiques et à la radiation des avances sur l'aide provinciale convenues avant la création de l'Agence. En 2010, l'Agence a accepté de verser 1,6 million de dollars à la Province, et celle-ci a accepté de garantir quelque obligation que ce soit de l'Agence relative à plusieurs poursuites de millions de dollars intentées contre elle pour le comté d'Atikokan. Le montant a été enregistré à titre de redressement du surplus d'apport puisque la poursuite porte sur des événements s'étant déroulés avant la création de l'Agence.

(en milliers de dollars)	31 décembre 2010	31 décembre 2009
Solde d'ouverture, 1er janvier	95 994	96 047
Redressements du solde d'ouverture	(1 601)	(53)
	94 393	95 994

## 6. Éventualités

L'Agence est partie défenderesse dans plusieurs poursuites en justice. La plupart de ces réclamations sont couvertes par une assurance après déduction d'une franchise variant de 5 000 \$ à 100 000 \$, selon le moment auquel l'événement ayant causé la réclamation s'est produit et la nature de cette réclamation. L'issue de ces poursuites en justice n'est pas encore connue.

## 7. Opérations Entre Apparentés

### a) Avantages sociaux futurs autres que la pension

L'Agence doit verser les prestations de fin d'emploi prévues à la loi, les vacances non payées et les indemnités pour accidents du travail.

Le coût de ces avantages sociaux futurs a été évalué à 13,1 millions de dollars (12,6 millions de dollars en 2009), dont un montant de 3,0 millions de dollars (2,7 millions de dollars en 2009) représente un élément du passif à court terme. Le montant imputé au poste des salaires et des avantages sociaux de l'état des résultats et des bénéfices non répartis en 2010 était de 2,1 millions de dollars (1,7 million de dollars en 2009).

Les avantages sociaux futurs comprennent une obligation estimative de 2,1 millions de dollars (2,3 millions de dollars en 2009) au titre des indemnités pour accidents du travail. Ce montant a été établi à partir des calculs actuariels les plus récents fournis en date du 31 décembre 2009 par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT).

---

La direction est d'avis que le solde du 31 décembre 2010 ne sera pas sensiblement différent. Tout redressement du solde cumulatif estimé de l'obligation liée à la CSPAAT sera comptabilisé au cours de l'exercice au cours duquel la CSPAAT en fournira un montant actualisé.

Les coûts des autres avantages sociaux accordés aux employés à la retraite et autres que la pension sont pris en charge par la Province et ne sont donc pas inclus aux états financiers.

**b) Régime de retraite**

Tous les employés à temps plein de l'Agence participent à la Caisse de retraite des fonctionnaires (CRF) et à la Caisse de retraite du Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario (CR-SEFPO), qui sont des régimes de retraite à prestations déterminées pour les employés de la Province et de nombreux organismes provinciaux. La province de l'Ontario, seul commanditaire de la CRF et co-commanditaire de la CR-SEFPO, établit les paiements annuels de l'Agence pour les caisses. Comme les commanditaires doivent veiller à ce que les caisses de pension soient financièrement viables, tout surplus ou passif non financé découlant des évaluations de financement actuarielles n'est ni un bien ni une obligation de l'Agence. Les paiements annuels de l'Agence, de 3,1 millions de dollars (2,6 millions de dollars en 2009), sont inclus dans les salaires et les avantages sociaux figurant à l'état des résultats d'exploitation et des bénéfices non répartis.

**(c) Autre**

Du fait de la relation de l'Agence avec la Province, les opérations entre apparentés suivantes existent :

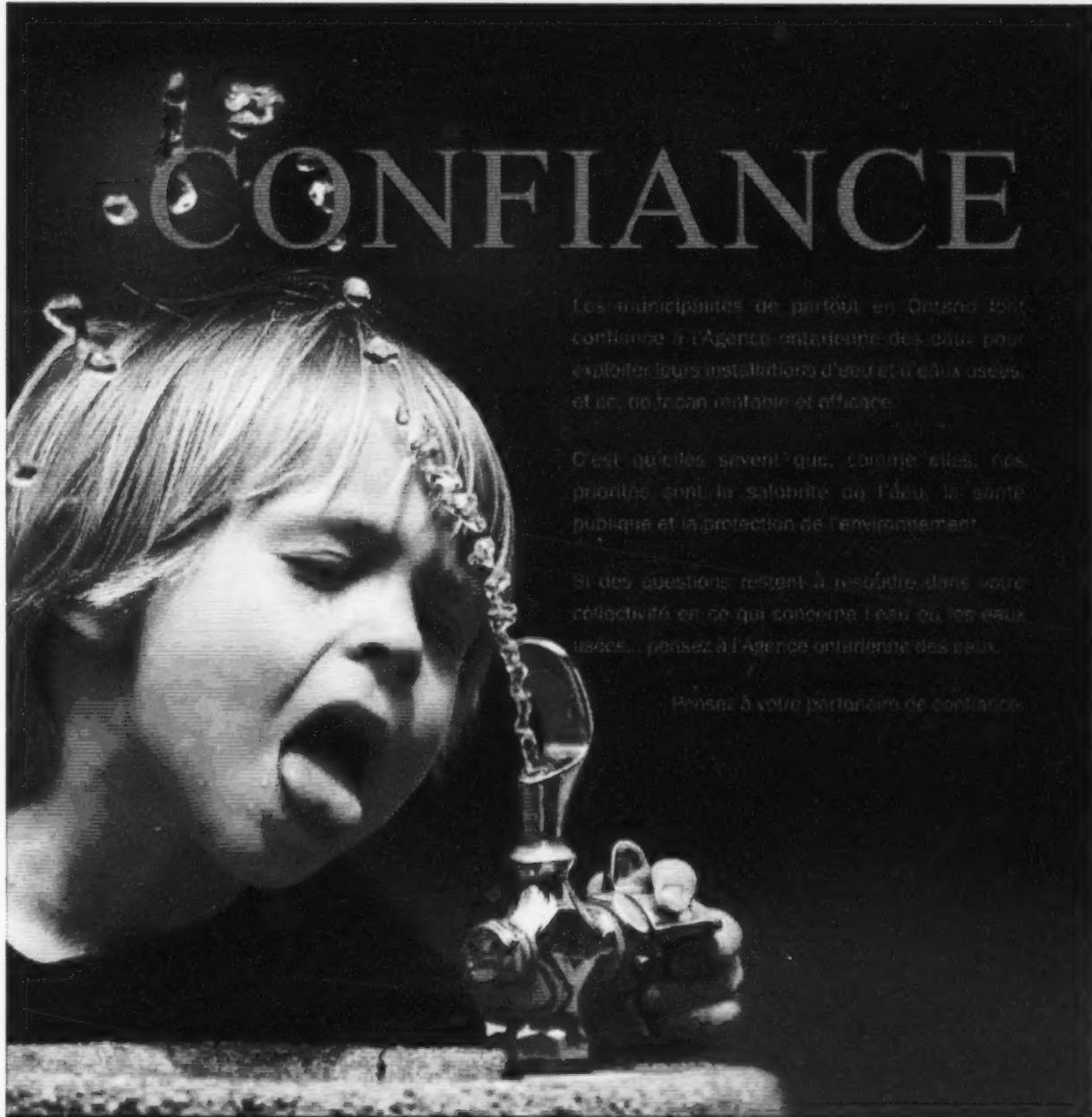
- i) L'Agence a reçu des revenus de 2,8 millions de dollars (2,3 millions de dollars) de la Société Immobilière de l'Ontario pour les services de traitement de l'eau et des eaux usées qu'elle a fournis. Ces services ont été fournis suivant des tarifs concurrentiels, analogues à ceux exigés des autres clients de l'AOE.
- ii) L'Agence a reçu des revenus de 2,2 millions de dollars (2,6 millions de dollars) du ministère de l'Environnement pour les services de traitement de l'eau et des eaux usées qu'elle a fournis. Ces services ont été fournis suivant des tarifs concurrentiels, analogues à ceux exigés des autres clients de l'AOE. De plus, l'Agence a reçu 0,3 million de dollars (0,4 million de dollars en 2009) au titre du financement de la protection civile.
- iii) L'Agence a offert un prêt de 120 millions de dollars à Infrastructure Ontario, tel que décrit à la note 2 i).
- iv) L'Agence compte sur la Province pour traiter la pâle et administrer les avantages sociaux, ainsi que pour obtenir certains services de vérification interne et services juridiques. La Province absorbe certains de ces frais administratifs.
- v) L'Agence a des comptes créditeurs de 1 million de dollars (0,8 million de dollars en 2009) à l'égard du ministère de l'Environnement pour les produits de location qu'elle recueille pour une propriété, nets des taxes foncières, gérée pour le compte du ministère.

## **8. Prises De Position Sur La Future Comptabilité**

Après discussions avec la Province, l'Agence a été classée à titre d'organisme gouvernemental sans but lucratif et suivra les normes établies pour les organismes sans but lucratif du Conseil sur la comptabilité dans le secteur public (CCSP), en vigueur le 1er janvier 2012.

## **9. Reclassification**

Certains chiffres des exercices précédents ont été reclassifiés pour qu'ils puissent être conformes à la présentation de l'exercice actuel.



# CONFiance

Les municipalités de partout en Ontario ont confiance à l'Agence ontarienne des eaux pour exploiter leurs installations d'eau et d'eaux usées, et ce, de façon rentable et efficace.

C'est grâce à elles, savent que, comme elles, nos priorités sont la salubrité de l'eau, la santé publique et la protection de l'environnement.

Si des questions restent à résoudre dans votre collectivité en ce qui concerne l'eau ou les eaux usées... pensez à l'Agence ontarienne des eaux.

Pensez à votre portefeuille de confiance.



**ONTARIO CLEAN WATER AGENCY  
AGENCE ONTARIENNE DES EAUX**

Pour obtenir de plus amples renseignements ou pour vous enquérir des emplois que nous offrons, composez :

1-800-667-OCWA ou visitez notre site Web, [www.ocwa.com](http://www.ocwa.com).



**ONTARIO CLEAN WATER AGENCY  
AGENCE ONTARIENNE DES EAUX**

1.800.667.6292

<http://www.ocwa.com/fr>

**Bureau principal**  
1, rue Yonge, bureau 1700  
Toronto (Ontario) M5E 1E5  
Renseignements généraux :  
416.314.5600  
Téléc. : 416.314.8300

**Bureau de la région de l'Est**  
593 Norris Court  
Kingston (Ontario) K7P 2R9  
Tél. : 613.634.6292  
Téléc. : 613.634.1942

**Bureau de la région de l'Ouest**  
1100 Dearnass Drive, bureau 18  
London (Ontario) N6E 1N9  
Tél. : 519.680.1310  
Téléc. : 519.680.1390

**Bureau de la région du Nord**  
335, avenue Euclid  
Thunder Bay (Ontario) P7E 6G6  
Tél. : 807.475.1350  
Téléc. : 807.475.1531

**Bureau de la région de Peel-Sud**  
1300 Lakeshore Road Est  
Mississauga (Ontario) L5E 1E5  
Tél. : 905.274.1223  
Téléc. : 905.274.5906

**Bureau de la région de Waterloo**  
190, avenue University Est  
Waterloo (Ontario) N2J 4B8  
Tél. : 519.885.7022  
Téléc. : 519.885.8192

**Centre d'excellence opérationnelle**  
2425 Skymark Avenue, bureau 4  
Mississauga (Ontario) L4W 4Y6  
Tél. : 905.206.1476  
Téléc. : 905.206.1405



Ce rapport a été imprimé sur du papier 100 lb couverture Suprême mat recyclé à 55 % et sur du papier 80 lb écriture Suprême mat recyclé à 55 %, à l'aide d'encre écologique. En recourant à du papier recyclé, nous avons épargné 1,79 arbre, réduit de 5,18 tonnes les déchets aquatiques, économisé 759,6 gallons d'eau, réduit de 84,08 tonnes les déchets solides, empêché la production de 195,2 tonnes de gaz à effet de serre et économisé 1,3 millions de BTU d'énergie.